COMUNICAREA NONVIOLENTĂ – **UN LIMBAJ AL VIEŢII**

elena francise publishing

Smith pentru ajutorul lor în redactare; lui Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte şi Peter Weismiller pentru ajutorul suplimentar oferit.

în final, aş vrea să-mi exprim recunoştinţa faţă de prietena mea Annie Muller. Faptul că m-a încurajat să exprim mai clar fundamentul spiritual al muncii mele mi-a întărit eforturile şi mi-a îmbogăţit viaţa.

Prefaţă/ la/ *ediţia/ arufaxciLă/*

Árun Gandhi,
fondatorul/preşedintele Institutului pentru Nonviolenţă M.K. Gandhi

Dacă erai copil de culoare, să creşti în Africa de Sud în timpul politicii de apartheid din anii '40 nu era deloc o fericire. Acest lucru era cu atît mai adevărat, cu cît ţi se reamintea cu brutalitate de culoarea pielii tale în fiecare moment al zilei. Mai mult, să fii bătut la vîrsta de zece ani de tineri albi, pentru că te considerau prea negru, şi de tineri negri, pentru că te considerau prea alb, este o experienţă umilitoare care poate trezi în oricine dorinţa de răzbunare violentă.Eram atît de revoltat de experienţele mele, încît părinţii mei au decis să mă trimită în India şi să mă lase o vreme la bunicul meu, legendarul M.K. Gandhi, ca să învăţ de la el cum să-mi gestionez furia, frustrarea, discriminarea şi umilinţa pe care prejudecăţile rasiale violente Ie pot trezi, în acele optsprezece luni am învăţat mai multe decît mă aşteptam. Singurul meu regret este că aveam doar treisprezece ani şi am fost un discipol mediocru. Dacă aş fi fost ceva mai mare, puţin mai înţelept şi mai

înclinat spre reflecţie, aş fi putut învăţa mult mai multe. Dar trebuie să fim mulţumiţi cu ce am primit şi să nu fim lacomi – o lecţie de bază pentru o viaţa nonviolenţă. Cum aş putea uita asta?

Unul dintre multele lucruri pe care le-am învăţat de la bunicul meu a fost să înţeleg nonviolenţa în toată profunzimea ei şi să realizez că toţi sîntem violenţi şi că avem nevoie de o schimbare calitativă de atitudine. Frecvent, nu recunoaştem violenţa din comportamentul nostru pentru că nu sîntem conştienţi de ea. Presupunem că nu sîntem violenţi deoarece, cînd spunem violenţă, ne gîndim la bătăi, crime, lupte şi războaie – genul de lucruri la care majoritatea oamenilor nu participă.

Ca să mă ajute să înţeleg, bunicul m-a pus să desenez un arbore al violenţei, după acelaşi principiu ca un arbore genealogic. Argumentul său a fost că aveam să apreciez mai mult nonviolenţa dacă înţelegeam şi recunoşteam violenţa care există pe lume. în fiecare seară m-a ajutat să analizez întîmplările de peste zi – tot ce am trăit, am citit sau am făcut altora – şi să le trec în arborele violenţei fie la violenţă „fizică” (dacă era implicată forţa fizică), fie la violenţă „pasivă” (dacă era un tip de violenţă în care suferinţa provocată era mai degrabă emoţională).

în cîteva luni am umplut un perete din camera

mea cu acte de violenţă „pasivă”, pe care bunicul meu o considera mai perfidă decît violenţa „fizică”. Mi-a explicat apoi că violenţa pasivă genera furie din partea victimei care, individual sau în cadrul unei colectivităţi, reacţiona violent. Cu alte cuvinte, violenţa pasivă este cea care alimentează focul violenţei fizice. Din cauză că nu înţelegem sau nu creditǎm această idee, toate eforturile noastre pentru pace fie nu s-au fructificat, fie au condus la o pace temporară. Cum putem stinge un foc, dacă nu îndepărtăm combustibilul care aprinde incendiul infernal?

Bunicul sublinia mereu vehement nevoia de nonviolenţă în comunicare – ceva ce Marshall Rosenberg realizează admirabil de mulţi ani prin scrierile şi cursurile sale. Am citit cu foarte mult interes cartea dlui Rosenberg *Comunicarea Nonviolenţă – un limbaj al vieţii* şi am fost impresionat de profunzimea muncii sale şi de simplitatea soluţiilor.

Aşa cum spunea bunicul, dacă nu „devenim schimbarea pe care dorim să o vedem pe lume”, nici o schimbare nu se va produce vreodată. Toţi aşteptăm, din păcate, ca ceilalţi să se schimbe primii.

Nonviolenţă nu e o strategie pe care să o foloseşti azi, iar mîine să renunţi la ea, nici nu e ceva care să te transforme într-o persoană umilă sau uşor de manipulat. Nonvio- lenţa înseamnă imprimarea unor atitudini pozitive pentru a

înlocui atitudinile negative ce predomină în noi. Tot ceea ce facem este condiţionat de motive egoiste – ce am eu de cîştigat – cu atît mai mult într-o societate materialistă care prosperă de pe urma individualismului brutal. Nici una dintre aceste concepţii negative nu favorizează constituirea unei familii, comunităţi, societăţi sau naţiuni omogene.

Nu e atît de important să ne unim într-un moment de criză şi să ne arătăm patriotismul fluturînd drapelul; nu e suficient să devenim o mare putere construind un arsenal care poate distruge planeta de mai multe ori la rînd; nu e suficient să supunem restul lumii prin forţa noastră militară, pentru că pacea nu poate fi construită pe baza fricii.

Nonviolenţă înseamnă să laşi partea pozitivă din tine să iasă la suprafaţă. înseamnă să te laşi condus de iubire, respect, înţelegere, apreciere, compasiune şi grijă pentru ceilalţi, nu de egoism şi *egocentrism, lăcomie, ură,* prejudecăţi, suspiciune şi agresivitate, atitudini care ne domină de obicei gîndirea. Adesea auzim oamenii spunînd: „Lumea e nemiloasă şi, ca să supravieţuieşti, trebuie să devii şi tu nemilos.” Cu modestie vă spun, nu sînt de acord cu acest punct de vedere.

Lumea e ceea ce am făcut noi din ea. Dacă astăzi e nemiloasă, a ajuns astfel pentru că noi am făcut-o nemiloasă prin atitudinile noastre. Dacă ne schimbăm, putem schimba lumea, iar

schimbarea începe cu transformarea limbajului nostru şi a metodelor de comunicare. Recomand cu multă căldură lectura acestei cărţi şi aplicarea procesului Comunicării Nonviolente pe care îl propune. Este un prim pas important către transformarea comunicării şi crearea unei lumi pline de compasiune.

ÁRUN GANDHI

Cuvintele sínt ferestre
(sau ziduri)

Mă sunt condamnată de cuvintele tale, Mă simt judecată şi respinsă, înainte să plec, aş vrea să ştiu Chiar asta vrei să spui? înainte să încerc să mă apăr, Să vorbesc cu frică sau durere, înainte să ridic un zid de cuvinte. Spune, am auzit sau e-o părere? Cuvintele sînt ferestre sau ziduri, Condamnă sau pot să ne elibereze. Cînd vorbesc sau cînd ascult, Lumina iubirii prin mine să radieze. Sînt lucruri pe care trebuie să le spun, Lucruri importante pentru mine, Dacă nu mă fac înţeleasă prin cuvinte, Mă ajuţi tu să mă eliberez?
Dacă ţi s-a părut că te vorbesc de rău, Dacă ai simţit că mă port nepăsător, încearcă să asculţi printre cuvinte Acele sentimente comune tuturor.

RUTH BEBERMEYER

CAPITOLUL 1

DăruZreo/ duv inimă/ — I ruma/ Comunică^u/ *N&vwi&L&vxte/*

„Ceea ce îmi doresc în viaţă este compasiunea, un tlux între mine şi ceilalţi, bazat pe o dăruire reciprocă din inimă."

MARSHALL B. ROSENBERG

Introducere

Convins fiind că e în natura noastră să ne placă să oferim şi să primim cu compasiune, aproape toată viaţa m-au preocupat două întrebări. Ce se întîmplă cînd pierdem contactul cu natura noastră plină de compasiune şi ajungem să ne comportăm violent şi opresiv? Şi, invers, ce le permite anumitor oameni să rămînă în contact cu natura lor plină de compasiune chiar şi în circumstanţe din cele mai critice?

Aceste întrebări au început să mă preocupe în copilărie, cam în vara anului 1943, cînd familia mea s-a mutat în Detroit, Michigan. La o săptămînă după venirea noastră, a izbucnit un

conflict rasial în urma unui incident dintr-un parc public. Peste patruzeci de oameni au fost ucişi în zilele care au urmat. Cartierul nostru a fost focarul violenţelor şi am rămas trei zile încuiaţi în casă.

Cînd luptele rasiale au încetat şi a început şcoala, am descoperit că un nume poate fi la fel de periculos ca şi culoarea pielii. Cînd profesoara a făcut prezenţa şi mi-a strigat numele, doi băieţi m-au privit cu răutate şi au şuierat printre dinţi: „Eşti jidan?" Nu mai auzisem acel cuvînt pînă atunci şi nu ştiam că era folosit de unii oameni în sens peiorativ cînd se refereau la evrei. După ore, cei doi m-au aşteptat, m-au îmbrîncit şi m-au bătut, lovindu-mă cu picioarele.

Din acea vară a anului 1943 mă tot gîndesc la cele două întrebări pe care le-am menţionat. De exemplu, ce ne dă forţa de a rămîne în contact cu natura noastră plină de compasiune chiar şi în cele mai dificile împrejurări? Mă gîndesc la persoane ca Etty Hillesum, care a rămas compătimitoare chiar şi cînd a fost supusă tratamentului monstruos dintr-un lagăr de concentrare german. După cum a scris în jurnalul ei la vremea respectivă,

> „Eu nu mă sperii uşor. Nu pentru că sînt curajoasă, ci pentru că ştiu că am de-a face cu fiinţe umane şi trebuie să mă străduiesc cît de mult pot să înţeleg tot ce face omul. Iar ceea ce a fost mai important în dimineaţa aceasta nu e că un tînăr ofiţer nemulţumit din Gestapo a

> ţipat la mine, ci că n-am simţit deloc indignare, ci o reală compasiune. Aş fi vrut să-l întreb: «Ai avut o copilărie foarte nefericită? Te-a dezamăgit iubita?» Părea într-adevăr hărţuit şi constrîns, ursuz şi slab. Mi-ar fi plăcut să încep să-l tratez atunci, pe loc, fiindcă ştiu că tinerii demni de milă ca el sînt periculoşi pentru ceilalţi dacă sînt lăsaţi să se dezlănţuie.” – Etty Hillesum, *Jurnal*

în timp ce studiam factorii care ne afectează capacitatea de a simţi compasiune, am fost uimit de rolul esenţial al limbajului şi folosirii cuvintelor. Am identificat de atunci

CNV: o modalitate de comunicare ce ne conduce către dăruirea din inimă.

o abordare specifică a comunicării – a vorbirii şi ascultării
— care ne conduce către dăruirea din inimă şi stabilirea unui contact cu noi înşine şi cu ceilalţi într-un mod care permite compasiunii noastre înnăscute să se manifeste. Numesc această abordare Comunicare Nonviolentă, termenul „nonviolent” avînd sensul în care l-a folosit Gandhi – el desemnează starea noastră naturală de compasiune atunci cînd violenţa părăseşte inima. Chiar dacă nu considerăm că modul în care vorbim este „violent”, cuvintele noastre produc adesea suferinţă şi durere, în noi sau ceilalţi. În anumite comunităţi, procesul pe care îl descriu e numit „comunicare plină de compasiune”. Abrevierea CNV va fi folosită pe parcursul acestei cărţi pentru a desemna Comunicarea Nonviolentă sau plină de compasiune.

O modalitate de a ne concentra atenţia

CNV se bazează pe abilităţi de comunicare şi folosire a limbajului care ne întăresc capacitatea de a ne păstra umanitatea chiar şi în condiţii critice. Nu conţine nimic nou; toate elementele integrate în CNV sînt cunoscute de secole. Intenţia ei e să ne amintească ceea ce ştim deja –

despre felul în care noi, oamenii, ar trebui să interacţionăm unii cu alţii – şi să ne ajute să trăim într-un mod în care să se manifeste concret aceste cunoştinţe.

CNV ne ajută să ajustăm felul în care ne exprimăm şi în care îi ascultăm pe ceilalţi. în loc să fie reacţii uzuale.

automate, cuvintele noastre devin răspunsuri conştiente, ferm bazate pe ceea ce percepem, simţim şi dorim. *Sîntem* îndrumaţi să ne exprimăm cu onestitate şi claritate, şi în acelaşi timp să le acordăm celorlalţi o atenţie plină de respect şi empatie. CNV ne instruieşte să *observăm cu* atenţie şi să putem specifica comportamente şi condiţii care ne afectează. învăţăm să identificăm şi să rostim clar ceea ce ne dorim într-o anumită situaţie. Forma e simplă, dar puternic transformatoare.

Pe măsură ce CNV înlocuieşte vechile noastre tipare de apărare, retragere sau atac în faţa judecăţilor sau criticilor, ajungem să ne percepem pe noi, pe ceilalţi şi totodată intenţiile şi relaţiile noastre într-o lumină nouă. Rezistenţa, tendinţele defensive şi reacţiile violente sînt minimalizate. Cînd ne concentrăm pe ceea ce observăm, simţim şi avem nevoie, şi nu pe diagnostic şi judecată, descoperim profunzimea compasiunii noastre. Punînd accentul pe ascultare profundă – a propriei persoane şi a celorlalţi – CNV cultivă respectul, atenţia, empatia şi generează o dorinţă reciprocă de a oferi din inimă.

Cînd folosim CNV pentru a asculta nevoile profunde din noi înşine şi din ceilalţi, percepem relaţiile într-o lumină

Chiar dacă mă refer la ea ca la „un proces de comunicare” sau „un limbaj al compasiunii”, CNV este mai mult decît un proces sau un limbaj. La un nivel mai profund, ne aminteşte permanent să ne concentrăm atenţia asupra unui loc unde e

mai probabil să găsim ceea ce căutăm.

Există o poveste cu un bărbat care, aşezat în patru labe, caută ceva pe strada sub un felinar. Un poliţist în trecere îl întreabă ce face. „îmi caut cheile de la maşină”, răspunde

bărbatul, care părea puţin băut. „Ţi-au căzut aici?”, îl întreabă poliţistul. „Nu”, răspunde bărbatul, „mi-au căzut *pe* alee.” Văzînd expresia nedumerită a poliţistului, bărbatul se grăbeşte să explice: „Dar aici e mai multă lumină.”

Aşa cum am descoperit, condiţionarea mea culturală mă determină să-mi concentrez atenţia *asupra locurilor unde e puţin* probabil să găsesc ceea ce doresc. Am dezvoltat CNV ca o modalitate de a-mi *dirija atenţia – de a* proiecta lumina conştiinţei – spre locuri care au potenţialul să-mi ofere ceea ce caut. Ceea ce îmi doresc în viaţă este compasiunea, un flux între mine şi ceilalţi bazat pe dăruirea reciprocă din inimă.

Să proiectăm lumina conştiinţei în locurile unde putem spera să găsim ceea ce

Această calitate a compasiunii la care mă refer cînd spun *„dăruire din* inimă” e exprimată în versurile următoare, scrise de prietena mea Ruth Bebermeyer:

Simt cel mai mult că primesc atunci cînd iei de la mine – cînd înţelegi bucuria pe care o simt cînd îţi ofer.
Şi ştii că darul meu nu e oferit pentru a te îndatora, ci pentru că vreau să trăiesc iubirea pe care o simt pentru tine.
Să primeşti cu graţie poate fi cel mai mare dar. Nu pot să le separ pe cele două.

DĂRUIREA DIN INIMĂ

Cînd tu îmi oferi,
eu îţi ofer primirea mea.
Cînd tu iei de la mine, simt
că primesc.

Versurile cîntecului „Primesc” (1978) de Ruth Bebermeyer. de pe albumul „Primesc”.

Cînd oferim din inimă, o facem din bucuria ce se naşte atunci cînd îmbogăţim deliberat viaţa altei persoane. Din acest tip de dăruire cîştigă şi cel care oferă, şi cel care primeşte. Cel care primeşte se bucură de cadou fără să se teamă de consecinţele care însoţesc darurile oferite din frică, culpabilitate, ruşine sau dorinţă de cîştig. Cel care oferă beneficiază de sporirea stimei de sine, care apare cînd vedem că eforturile noastre contribuie la bunăstarea altcuiva.

Utilizarea CNV nu necesită ca persoanele cu care comunicăm să fie iniţiate în CNV sau măcar motivate să interacţioneze pline de compasiune cu noi. Dacă rămînem fideli principiilor CNV, dacă sîntem motivaţi doar să oferim şi să primim cu compasiune şi facem tot ce putem să le transmitem celorlalţi că acesta e singurul nostru motiv, ei ni se vor alătura în proces şi, pînă la urmă, vom reuşi să ne răspundem unii altora cu compasiune. Nu spun că asta se întîmplă întotdeauna repede. Susţin însă că sentimentul de compasiune înfloreşte inevitabil dacă rămînem fideli principiilor şi procesului CNV.

Procesul CNV

Pentru a ajunge la o dorinţă reciprocă de a oferi din inimă. proiectăm lumina conştiinţei spre patru zone – numite cele patru componente ale modelului CNV.

Mai întîi, vedem ce se întîmplă efectiv într-o situaţie: ce observăm că spun sau fac ceilalţi, îmbogăţindu-ne prin asta viaţa sau dimpotrivă? Ideea e să fim capabili să exprimăm această observaţie fără să introducem în ea nici o judecată sau evaluare – să *spunem pur* şi simplu ce fac oamenii, ce ne place sau nu ne place.

Patru componente ale CNV:
1. Observaţia
2. Sentimentul
3. Nevoile

în continuare, formulăm felul în care ne simţim cînd observăm aceasta acţiune: sîntem jigniţi, speriaţi, bucuroşi, amuzaţi, iritaţi etc.? în a treia faza, spunem ce nevoi personale sînt legate de stările afective pe care le-am identificat. Conştientizarea acestor trei componente e prezentă cînd folosim CNV pentru a exprima clar şi onest ce trăim.

De exemplu, o mamă ar putea exprima aceste trei secvenţe, spunîndu-i fiului ei adolescent: „Felix, cînd văd două şosete murdare făcute ghemotoc sub măsuţa de cafea şi alte trei lîngă televizor, mă simt iritată, pentru că am nevoie de mai multă ordine în camerele pe care le folosim în comun.”

Ar continua imediat cu a patra componentă – o cerere foarte specifică: „Vrei să-ţi pui şosetele în camera ta sau în maşina de spălat?” Această a patra componentă exprimă ceea ce dorim de la cealaltă persoană, un lucru care *să ne* îmbogăţească viaţa sau să ne-o facă mai *frumoasă.*

Astfel, o parte din CNV constă în exprimarea acestor patru informaţii foarte clar, verbal sau prin alte mijloace. Un *alt* aspect al comunicării constă în primirea aceloraşi patru tipuri de informaţie de la ceilalţi. Intrăm în contact cu ei înţelegînd ceea ce observă, simt şi au nevoie, apoi primind a patra informaţie, cererea lor. descoperim ce le-ar îmbogăţi viaţa. Dacă ne menţinem atenţia concentrată asupra zonelor menţionate şi îi ajutăm pe cei din jur să facă la fel, creăm un flux al comunicării, înainte şi înapoi, pînă cînd compasiunea se manifestă natural: ce observ, ce simt, de ce am nevoie; ce anume cer pentru a-mi îmbogăţi viaţa; ce observi tu, ce simţi, de ce ai nevoie; ce anume ceri pentru a-ţi îmbogăţi viaţa…

Procesul CNV

Acţiunile concrete pe care le *observăm*
şi ne afectează starea de bine

Cum ne *simţim* în relaţie cu ceea ce observăm

Nevoile, valorile, dorinţele etc.

care dau naştere stării noastre afective

Acţiunile concrete pe care le *cerem*
pentru a ne îmbogăţi viaţa

Cînd folosim acest proces, putem începe fie prin a ne exprima, fie prin a primi cu empatie aceste patru informaţii de la ceilalţi. Chiar dacă vom învăţa să ascultăm şi să exprimăm verbal fiecare din aceste componente în capitolele 3-6, e important să reţinem că CNV nu constă

într-o formulă fixă, ci se adapteaza la diverse situaţii, stiluri personale şi culturale. Cu toate că pentru mine e convenabil să mă refer la CNV ca la un „proces” sau „limbaj”, e posibil să exprimăm toate cele patru informaţii din model fără să rostim nici un cuvînt. Esenţa CNV este ca aceste componente să existe în conştiinţa noastră, nu în cuvintele pe care le rostim.

Două părţi ale CNV:
1. Exprimarea onestă prin cele patru componente
2. Primirea empatică prin

Aplicarea CNV în viaţa şi în lumea noastră

Cînd folosim CNV în interacţiunile cu noi înşine, cu o altă persoană sau într-un grup, ne ancorăm în starea noastră naturală de compasiune. De aceea, este o abordare care poate fi aplicată eficient la toate nivelurile de comunicare şi în situaţii *diverse:*

relaţii intime
familii
şcoli
organizaţii şi instituţii
terapie şi consiliere
negocieri diplomatice şi de afaceri
dispute şi conflicte de orice natură

Unii oameni folosesc CNV pentru a aduce mai multă profunzime şi afecţiune în relaţiile lor

intime:

„Cînd am învăţat cum pot să primesc (ascult) şi să ofer (exprim) folosind CNV. am trecut de la a mă simţi atacată şi «călcată în picioare» la a asculta cu adevărat cuvintele şi a extrage sentimentele din subtext. Am descoperit un bărbat care suferea foarte mult şi cu care sînt căsătorită de 28 de ani. El îmi ceruse să divorţăm weekend-ul anterior seminarului de CNV. Pe scurt, astăzi sîntem aici împreună, şi apreciez contribuţia pe care CNV a adus-o la finalul nostru fericit. (...) Am învăţat să ascult sentimentele. să-mi exprim nevoile, să accept răspunsuri pe care nu voiam mereu să le aud. El nu e aici ca să mă facă fericită, nici eu nu sînt aici ca să-i creez lui fericirea. Am învăţat amîndoi să evoluăm, să acceptăm şi să iubim pentru a fi amîndoi împliniţi." – Participantă la un seminar de CNV din San Diego

Alţii o folosesc pentru a construi relaţii mai eficiente la locul de muncă. Un profesor scrie:

..Folosesc CNV de un an la clasa mea cu nevoi speciale. Funcţionează chiar şi cu copii cu întîrzieri în dezvoltarea vorbirii, dificultăţi de învăţare şi probleme comportamentale. Un elev din clasă scuipă, înjură, ţipă şi înţeapă colegii cu creioane cînd aceştia se apropie de banca lui. îi sugerez: «Te rog, spune altfel. Lasă girafa să vorbească.» [La unele ateliere se folosesc girafe de jucărie ca instrument didactic pentru a demonstra CNV.J El se ridică imediat în picioare, se uită la persoana spre care e îndreptată furia lui şi îi spune calm: «Te rog, pleacă de lîngă banca mea. Mă înfurie cînd stai atît de aproape de mine.» Ceilalţi elevi îi dau un răspuns de genul: «lartă-mă! Am uitat că te deranjează.»

Am început să mă gîndesc la frustrarea mea legată de acest copil şi să încerc să descopăr ce am eu nevoie de la el (în afară de ordine şi armonie). Am realizat cît de

mult timp am dedicat planificării lecţiilor şi cum nevoia mea de creativitate şi contribuţie era scurtcircuitată pentru a face faţă acestui comportament. Simţeam, de asemenea, că nu satisfăceam nevoile educaţionale ale celorlalţi elevi. Cînd el se manifesta violent în clasă, îi spuneam: «Am nevoie să fii atent la mine.» Au fost necesare uneori o sută de atenţionări pe zi. dar a prins mesajul şi de obicei participă la lecţii." – Un profesor, Evanston, Illinois

Un medic scrie:

„Folosesc CNV tot mai mult în practica mea medicală. Unii pacienţi mă întreabă dacă sînt psiholog, spunîndu-mi că medicii lor nu sînt de obicei interesaţi de felul cum trăiesc sau fac faţă bolilor. CNV mă ajută să înţeleg nevoile pacienţilor şi ce au nevoie să audă la un moment dat. Acest lucru facilitează interacţiunea cu pacienţi bolnavi de hemofilie sau SIDA, fiindcă la ei există atîta furie şi durere, încît relaţia dintre pacient şi cel care îi oferă îngrijire medicală e adesea grav periclitată. Recent, o femeie bolnavă de SIDA pe care o tratez de 5 ani mi-a spus că cel mai mult au ajutat-o încercările mele de a găsi feluri în care ea să se poată bucura de viaţa de zi cu zi. Folosirea CNV îmi este deosebit de utilă în această privinţă. De multe ori în trecut, cînd ştiam că un pacient suferă de o boală letală, mă cramponam de prognostic şi mi-era greu să-l încurajez sincer să-şi trăiască viaţa. Prin CNV, mi-am dezvoltat o nouă conştiinţă şi un nou limbaj. Sînt uimit să văd cîl de bine se integrează în practica mea medicală. Simt tot mai multă energie şi plăcere în munca mea. pe măsură ce sînt tot mai implicat în dansul CNV." – Medic din Paris

Alţii folosesc acest proces în arena politică. O membră a consiliului francez de miniştri şi-a vizitat sora şi a remarcat cît de diferit comunicau

sora ei şi soţul acesteia, încurajată de descrierile lor privind CNV, a menţionat că în săptămîna care urma avea să negocieze cîteva chestiuni delicate între Franţa şi Algeria privind procedurile de adopţie. Deşi timpul era limitat, am trimis un instructor vorbitor de limba franceză la Paris, care să lucreze cu consiliera guvernamentală. Ulterior, ea a atribuit o mare parte a succesului negocierilor ei din Algeria tehnicilor de comunicare nou dobîndite.

în Ierusalim, în timpul unui atelier cu israelieni de diverse convingeri politice, participanţii au folosit CNV pentru a-şi exprima opinia în privinţa problemei foarte controversate a Malului de Vest. Mulţi dintre israelienii care s-au stabilit pe Malul de Vest cred că îndeplinesc prin aceasta o misiune religioasă. Ei sînt în conflict nu doar cu palestinienii, ci şi cu alţi israelieni care recunosc ca legitim dezideratul palestinian de a obţine suveranitate în această regiune. Intr-o şedinţă, eu şi un alt instructor am prezentat ascultarea empatică prin CNV şi am invitat apoi participanţii la un joc în care fiecare, pe rînd. urma să adopte poziţia celorlalţi. După 20 de minute, o femeie a anunţat că e dispusă să renunţe la pretenţiile ei legate de pămînt şi să se mute de pe Malul de Vest în teritoriul israelian recunoscut internaţional, dacă adversarii ei politici erau capabili să o asculte aşa cum tocmai fusese ascultată.

în lumea întreagă, CNV serveşte acum drept resursă valoroasă pentru comunităţile ce se

confruntă cu conflicte violente şi puternice tensiuni etnice, religioase sau politice. Răspîndirea cursurilor de CNV şi folosirea acesteia în medierea conflictelor interumane în Israel, Autoritatea Palestiniană, Nigeria, Rwanda, Sierra Leone şi în alte locuri au fost o sursă de deosebită satisfacţie pentru mine, împreună cu asociaţii mei, am petrecut recent în Belgrad trei zile foarte încărcate, în care am instruit cetăţeni implicaţi în instaurarea păcii. Cînd am ajuns, disperarea era clar vizibilă pe feţele participanţilor, fiindcă ţara lor era angrenată într-un război brutal în Bosnia şi Croaţia. De-a lungul seminarului, în vocea lor şi-a făcut loc un ton vesel, cînd ne-au împărtăşit profunda recunoştinţă şi bucurie, fiindcă găsiseră puterea pe care o căutaseră. în următoarele două săptămîni, pe parcursul trainingurilor din Croaţia, Israel şi Palestina, am văzut din nou cum cetăţeni disperaţi din ţări măcinate de război şi-au redresat moralul şi încrederea în urma instruirii în CNV.

Mă simt binecuvîntat că pot călători prin lume şi să-i învăţ pe oameni un proces de comunicare ce le dă putere şi bucurie. Acum, prin intermediul acestei cărţi, sînt fericit şi entuziasmat că pot împărtăşi cu voi bogăţia Comunicării Nonviolente.

Rezumat

CNV ne ajută să intrăm în contact cu noi înşine şi cu ceilalţi într-un mod care permite compasiunii noastre înnăscute să se manifeste. Ne îndrumă să ajustăm felul în care ne exprimăm şi în care îi ascultăm pe ceilalţi, prin concentrarea conştiinţei pe patru zone: ce observăm, ce simţim, ce nevoi avem şi ce anume cerem pentru a ne îmbogăţi viaţa. CNV dezvoltă ascultarea profundă, respectul, empatia şi generează o dorinţă reciprocă de a dărui din inimă. Unii oameni folosesc CNV pentru a intra într-un contact bazat pe compasiune cu ei înşişi, alţii vor mai multă profunzime în relaţiile personale, iar alţii, să construiască relaţii eficiente la locul de muncă sau în arena politică. în toată lumea, CNV e folosită pentru medierea disputelor şi conflictelor la toate nivelurile.

CAJV*

„Criminal, asasin, ucigaş de copii!”

Pe parcursul cărţii sînt presărate mai multe dialoguri intitulate „CNV în acţiune". Ele sînt menite să transmită savoarea unui schimb concret în care un vorbitor aplică principiile Comunicării Nonviolente. Totuşi. CNV nu e un simplu limbaj sau un set de tehnici de folosire a cuvintelor; conştiinţa şi intenţia pe care le cuprinde pot fi exprimate prin tăcere, printr-o anumită calitate a prezenţei, ca şi prin expresii faciale şi limbaj corporal. Dialogurile „CNV în acţiune " pe care le veţi citi sînt. din necesităţi practice, versiuni

distilate şi prescurtate ale unor schimburi reale, în care momente de empatie tăcută, poveşti, umor, gesturi etc. au contribuit la un flux mai natural al comunicării dintre interlocutori decît transpare, poate, din dialogurile condensate în scris.

Prezentam Comunicarea Nonviolentă într-o moschee din Tabăra pentru Refugiaţi Deheisha din Bethleem. în faţa a circa 170 de palestinieni musulmani. Atitudinea faţă de americani nu era favorabilă la vremea respectivă. în timp ce vorbeam, am remarcat deodată un val de murmure în rîndul publicului. „Şoptesc că eşti american!", m-a avertizat traducătorul meu, chiar cînd un domn din sală s-a ridicat în picioare. Privindu-mă în ochi, a strigat cu toata forţa: „Criminalule!" Imediat, alte voci i s-au alăturat, strigînd în cor: „Asasinule!", „Ucigaş de copii!", „Criminalule!"

Din fericire, am putut să-mi concentrez atenţia pe ceea ce simţea bărbatul respectiv şi pe nevoile lui. în acest caz, am avut cîteva indicii. Cînd am ajuns în tabăra de refugiaţi, am văzut mai multe canistre goale de gaz lacrimogen care fuseseră aruncate în tabără noaptea precedentă. Pe fiecare canistră era scris clar „Fabricat în SUA". Ştiam că refugiaţii erau foarte furioşi pe americani fiindcă furnizaseră gaz lacrimogen şi alte arme israelienilor.

M-am adresat bărbatului care mă făcuse criminal:

Eu: Eşti furios pentru că ţi-ai dori ca guvernul meu să-şi folosească altfel resursele? (Nu ştiam dacă presupunerea Hiea era corectă, dar esenţial *este* efortul meu de a intra în contact cu trăirea afectivă şi nevoia lui.)

El: Sigur că sînt furios! Crezi că avem nevoie de gaz lacrimogen? Avem nevoie de sisteme de canalizare, nu de gazul vostru lacrimogen! Avem nevoie de locuinţe! Avem nevoie de o ţară a noastră!

Eu: Aşadar, eşti furios şi ai dori să vă susţinem în îmbunătăţirea condiţiilor de trai şi obţinerea independenţei politice?

El: Ştii cum e să trăieşti aici 27 de ani. aşa cum am trăit eu cu familia mea. cu copiii mei? Ai cea mai vagă idee cum a fost pentru noi?

Eu: S-ar spune că eşti foarte disperat şi te întrebi dacă eu sau oricine altcineva poate înţelege cum e să trăieşti în aceste condiţii.

El: Vrei *să înţelegi? Spune-mi,* ai copii? Merg la şcoală? Au locuri de joacă? Fiul meu e bolnav! Se joaca într-un loc odios! Şcoala lui nu are manuale! Ai văzut vreo şcoală care nu are manuale?

Eu: înţeleg cît de dureros e pentru tine să-ţi creşti copiii aici; ai vrea să ştiu că îţi doreşti ceea ce îşi doresc toţi părinţii pentru copiii lor: o educaţie bună, posibilitatea să se joace şi să crească într-un mediu sănătos...

Ei: Exact, lucrurile de bază! Drepturile omului – nu aşa le numiţi voi, americanii? Ce-ar fi să veniţi mai mulţi şi să vedeţi ce fel de drepturi ale omului aduceţi aici!

Eu: Ai vrea ca mai mulţi americani să fie conştienţi de imensa suferinţă de aici şi să reflecteze profund asupra consecinţelor acţiunilor politice?

Dialogul nostru a continuat, el exprimîndu-şi suferinţa timp de încă 20 de minute, iar eu ascultînd sentimentul şi

nevoia din spatele fiecărei afirmaţii. Nu i-am dat

dreptate şi nu l-am contrazis. I-am primit cuvintele, nu ca atacuri, ci ca daruri de la un seamăn dispus să împărtăşească cu mine emoţiile şi vulnerabilităţile sale profunde.

După ce bărbatul s-a simţit înţeles, a fost capabil să mă asculte cînd am explicat scopul prezenţei noastre în tabără. O oră mai tîrziu, acelaşi bărbat care mă făcuse criminal m-a invitat la el acasă, la o cină de Ramadan.

CAPITOLUL 2

care/ Machca^a campa^ianeo/

„Nu judecaţi, ca să nu fiţi judecaţi. Căci cu judecata cu care judecaţi, veţi fi judecaţi (...)”

EVANGHELIA LUI MATEI. 7:1

Încercînd să descopăr ce *Anumite* moduri de comunicare ne înstrăinează de starea noastră înnăscută de compasiune, am identificat forme specifice de comunicare şi limbaj care, după părerea mea, contribuie la comportamentul nostru violent faţă de ceilalţi şi faţă de noi înşine. Folosesc termenul „comunicare alienantă”, care ne înstrăinează de viaţă, pentru a mă referi la aceste forme de comunicare.

Judecăţile moralizatoare

Un tip de comunicare alienantă este folosirea judecăţilor moralizatoare. Acestea pleacă de la premisa că cei care nu acţionează în conformitate cu valorile

În lumea judecăţilor, ne concentrăm pe

noastre greşesc sau fac ceva rău. Aceste judecăţi sînt reflectate în mesaje ca: „problema ta e că eşti prea egoist”.

„e leneşă”, „au idei preconcepute”, „e nepotrivit”. învinuirea, insultele, observaţiile umilitoare, etichetele, critica, comparaţiile şi diagnosticele sînt toate forme de judecată.

Poetul sufit Rummy a scris: „Dincolo de ideile despre ce e greşit şi ce e corect se află un cîmp. Ne întîlnim acolo.” Comunicarea alienantă ne ţine însă captivi într-o lume a ideilor legate de ce e corect şi ce e greşit – o lume a judecăţilor; este un limbaj bogat în cuvinte care clasifică în două categorii oamenii şi acţiunile lor. Cînd vorbim acest limbaj, îi judecăm pe ceilalţi şi comportamentul lor, şi ne preocupă cine e bun, rău. normal, anormal, responsabil, iresponsabil, inteligent, ignorant etc.

Cu mult înainte sa devin adult, am învăţat să comunic într-o manieră impersonală, care nu cerea să dezvălui ce se petrece în interiorul meu. Cînd întîlneam oameni sau comportamente care nu-mi plăceau sau pe care nu le înţelegeam, reacţionam spunînd ca ei greşesc. Dacă profesorii îmi dădeau o temă pe care nu voiam să o fac, erau „răi” sau „absurzi”. Dacă cineva intra în faţa mea în trafic, reacţia mea era: „Idiotule!” Cînd vorbim în acest limbaj, gîndim şi comunicăm în termenii a ceea ce e în neregulă cu ceilalţi pentru că se comportă într-un anumit fel sau, uneori, ce e în neregulă cu noi pentru că nu înţelegem sau nu reacţionăm cum

Analiza asupra altora este, de fapt, o expresie a propriilor noastre nevoi şi valori.

ne-ar plăcea. Atenţia ne e concentrată pe clasificare, analiză şi identificare a greşelilor, şi nu pe ceea ce noi sau ceilalţi avem nevoie şi nu primim. Astfel, dacă partenera mea doreşte mai multă afecţiune decît îi ofer eu, este „avidă şi dependentă”. Dar dacă eu vreau mai multă afecţiune decît îmi oferă ea, atunci ea e „rece şi insensibilă”. Dacă un coleg e mai preocupat de detalii decît mine, e „greu de mulţumit şi obsedat”. Pe de altă parte, dacă eu sînt mai atent la detalii decît el, e „neglijent şi dezorganizat".

După părerea mea, toate analizele *pe* care le facem asupra altor persoane sînt expresii tragice ale propriilor noastre valori şi nevoi. Sînt tragice pentru că, atunci cînd ne exprimăm valorile şi nevoile în această formă, amplificăm reacţiile de apărare şi rezistenţă faţă de ele la persoanele ale căror comportamente ne preocupă. Dacă ele acceptă să acţioneze conform valorilor noastre, pentru că sînt de acord cu analiza noastră privind greşelile lor, o vor face din frică, vinovăţie sau ruşine.

Toţi plătim scump cînd oamenii răspund la valorile şi nevoile noastre nu dintr-o dorinţă de a oferi din inima, ci din frică, vinovăţie sau ruşine. Mai devreme sau mai tîrziu. vom suporta consecinţa bunăvoinţei limitate a celor care se conformează cu valorile noastre din cauza unei con- strîngeri exterioare sau interioare. Şi ceilalţi plătesc emoţional, pentru că e foarte probabil să aibă resentimente şi să le scadă stima de sine

cînd reacţionează faţă de noi din frică, vinovăţie sau ruşine. Mai mult, de fiecare dată cînd ceilalţi ne asociază cu unul dintre aceste sentimente, scade probabilitatea ca ei să se raporteze cu compasiune la nevoile şi valorile noastre în viitor.

E important să nu confundăm *judecăţile de valoare* cu *judecăţile morale.* Toţi facem judecăţi de valoare cu privire la calităţile pe care le apreciem în viaţă; de exemplu, putem respecta sinceritatea, libertatea sau pacea. Judecăţile de valoare reflectă credinţele noastre cu privire la modul în care viaţa poate fi cel mai bine trăita. Facem *judecăţi mo*

rale asupra oamenilor şi comportamentelor care nu sînt conforme cu judecăţile noastre de valoare. De exemplu: „Violenţa e rea. Oamenii care omoară alţi oameni sînt răi.” Dacă am fi crescut într-un mediu în care se vorbea într-un limbaj ce facilita exprimarea compasiunii, am fi învăţat să ne exprimăm nevoile şi valorile direct, în loc să insinuăm că ceva e greşit atunci cînd ele nu au fost satisfăcute. De exemplu, în loc de: „Violenţa e rea”, am putea spune: „Mi-e frică atunci cînd violenţa e folosită pentru rezolvarea conflictelor; eu apreciez rezolvarea conflictelor interumane prin alte mijloace”.

Relaţia dintre limbaj şi violenţă e subiectul unei cercetări realizate de profesorul de psihologie O.J. Harvey de la Universitatea din Colorado. El a adunat în mod aleator texte literare din mai multe ţări şi a catalogat frecvenţa cuvintelor care clasifică şi judecă oamenii. Studiul lui indică o corelaţie statistică ridicată între folosirea frecventă a acestor cuvinte şi numărul incidentelor violente. Nu mă surprinde să aflu că există semnificativ mai puţină violenţă în culturile unde oamenii gîn- desc în termenii nevoilor umane, decît în culturile în care oamenii se etichetează unii pe alţii drept „buni” sau „răi” şi cred că cei „răi” trebuie pedepsiţi. În 75% dintre emisiunile de televiziune prezentate la ore cînd e cel mai probabil să se uite la televizor copiii americani, eroul fie omoară oameni, fie îi bate. Violenţa

Clasificarea şi judecarea oamenilor încurajează

constituie în mod obişnuit punctul culminant al emisiunii. Fiind învăţaţi că oamenii răi merită pedepsiţi, telespectatorii urmăresc cu plăcere această violenţă.

La baza multor, dacă nu chiar a tuturor actelor violente – fie ele verbale, psihologice sau fizice, între membrii aceleiaşi familii, între triburi sau naţiuni – stă un mod de gîndire care pune conflictul pe seama faptului că adversarul greşeşte. Stă, de asemenea, incapacitatea de a se raporta la sine sau la ceilalţi în termenii vulnerabilităţii – ce ar putea simţi cineva, de ce se teme, după ce tînjeşte, ce îi lipseşte etc. Am asistat la acest mod periculos de a gîndi în timpul Războiului Rece. Conducătorii noştri i-au considerat pe ruşi „un imperiu al răului" dornic să distrugă stilul de viaţă american. Liderii sovietici s-au referit adesea la cetăţenii Statelor Unite numindu-i „opresori imperialişti" care încercau să-i subjuge. Nici o tabără nu a recunoscut frica din spatele acestor etichete.

Comparaţiile

O altă formă de judecată este folosirea comparaţiilor, în cartea sa *How to Make Yourself Miserable,* Dan Greenberg demonstrează cu umor puterea insidioasă pe care gîndirea în comparaţii o poate exercita asupra noastră. El sugerează că, dacă cititorii au o dorinţă sinceră de a-şi face singuri viaţa un iad, ar putea învăţa să se compare cu alţii. Pentru cei nefamiliarizaţi cu practica, el propune cîteva exerciţii. în primul, prezintă fotografia unui

Comparaţiile sínt o formă de judecată.

bărbat şi a unei femei care întruchipează idealul de frumuseţe fizică, conform standardelor din mass-media contemporană. Cititorii sînt instruiţi să-şi măsoare corpul, să-şi compare măsurile cu cele scrise pe fotografiile specimenelor atrăgătoare şi să se gîndească îndelung la diferenţe.

Acest exerciţiu produce rezultatul pe care îl promite: începem să ne simţim nefericiţi cînd facem aceste comparaţii. Cînd credem că mai deprimaţi de atît nici n-am putea fi, întoarcem pagina pentru a descoperi că primul exerciţiu a fost doar o încălzire. Din moment ce frumuseţea fizică este relativ superficială, Greenberg ne oferă acum şansa să ne comparăm după un criteriu care contează: realizările. El se serveşte de cartea de telefon pentru a le oferi cititorilor cîteva persoane alese la întîmplare cu care să se compare. Primul nume pe care susţine că l-a ales din cartea de telefon e Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg enumeră limbile pe care le vorbea Mozart şi cele mai importante lucrări pe care le-a compus pînă în adolescenţă. Exerciţiul le propune apoi cititorilor să treacă în revistă propriile realizări pînă în faza actuală a vieţii lor, să le compare cu ceea ce a realizat Mozart pînă la 12 ani şi să se gîndească îndelung la diferenţe.

Chiar şi cititorii care nu scapă niciodată de nefericirea autoindusă prin acest exerciţiu pot să-şi dea seama cu cîtă forţă blochează acest tip de gîndire compasiunea, atît faţă de sine, cît şi faţă

de ceilalţi.

Negarea responsabilităţii

Alt tip de comunicare alienantă este negarea responsabilităţii. Comunicarea alienantă ne împiedică să conştientizăm că sîntem responsabili de gîndurile, emoţiile şi acţiunile noastre. Folosirea expresiei uzuale „trebuie” în enunţuri ca „sînt lucruri pe care trebuie să le faci, indiferent

dacă îţi place sau nu” ilustrează în ce fel responsabilitatea personală pentru acţiunile noastre e obturată de un astfel de limbaj. Expresia „te face să *te* simţi”, ca în enunţul „mă faci să mă simt vinovat”, e un alt exemplu al felului în care limbajul facilitează negarea responsabilităţii personale pentru sentimentele şi gîndurile proprii.

Limbajul pe care îl folosim ne împiedică să conştientizăm propria

în cartea *Eichmann în Jerusalem,* care relatează procesul pentru crimele de război al ofiţerului nazist Adolph Eichmann, Hannah Arendt citează mărturia lui Eichmann conform căreia el şi camarazii lui ofiţeri aveau un nume pentru limbajul de negare a responsabilităţii pe care îl foloseau. îl numeau „Amtssprache”, în traducere, „limbă birocratică” sau „birocrateză”. De exemplu, dacă erau întrebaţi de ce au întreprins o anumită acţiune, răspunsul putea fi: „Am fost nevoit.” Dacă erau întrebaţi de ce „au fost nevoiţi”, răspunsul era: „Ordine de la superiori”, „Politica companiei”, „Asta era legea”.

Negăm responsabilitatea pentru acţiunile noastre atunci cînd atribuim cauza lor:

- Unor forţe vagi, impersonale
  , Am făcut curăţenie fiindcă a trebuit."
- Situaţiei, diagnosticului, istoriei personale sau psihologice
  „Beau pentru că sînt alcoolic."
- Acţiunilor altora

„Mi-am lovit copilul pentru că a alergat pe stradă."

- Dispoziţiilor unei autorităţi

„Mi-am minţit clientul pentru că aşa mi-a cerut şeful."

Presiunii de grup

„M-am apucat de fumat pentru că toţi prietenii mei fumau. ”

Politicilor, regulilor şi regulamentelor instituţionale *„Trebuie să te exmatriculez pentru această abatere, fiindcă e politica şcolii. ”*

Rolurilor sociale sau legate de vîrstă

„Detest să merg la muncă, dar o fac pentru că sînt soţ şi tată."

Impulsurilor incontrolabile

„Am fost copleşit de dorinţa de a mînca acadeaua. ”

Odată, într-o discuţie între părinţi şi profesori despre pericolele unui limbaj care implică absenţa alegerii, o femeie a obiectat furioasă: „Dar sînt lucruri pe care trebuie să le faci, indiferent dacă îţi place sau nu! Nu văd nimic rău în a le spune copiilor mei că sînt lucruri pe care şi ei trebuie să le facă.” Atunci cînd a fost rugată să dea un exemplu de lucru pe care „a trebuit să-l facă”, a răspuns: „E uşor! Cînd plec de aici, trebuie să merg acasă şi să gătesc. Detest să gătesc! Detest treaba asta cu toată fiinţa mea, dar am făcut-o zilnic timp de 20 de ani, chiar şi

atunci cînd am fost foarte bolnavă, pentru că e unul din lucrurile pe care trebuie să le faci.” I-am spus că sînt trist să aud că şi-a petrecut atît timp din viaţă făcînd ceva ce detesta, fiindcă s-a simţit obligată să o facă şi că speram să descopere variante mai fericite învăţînd limbajul Comunicării Nonviolente.

Sînt mulţumit să pot spune că a învăţat repede. La finalul seminarului, s-a dus acasă şi şi-a anunţat familia că nu mai voia să gătească. Am avut şansa să primesc un feedback de la familia ei trei săptămîni mai tîrziu, cînd cei doi fii

au venit *la un seminar.* Eram curios să ştiu cum reacţionaseră la anunţul mamei lor. Fiul cel mare a oftat: „Marshall, mi-am spus: «Slavă Domnului!»” Văzînd privirea mea nedumerită, mi-a explicat: „M-am gîndit că poate aşa, în sfîrşit, n-o să se mai vaite la fiecare masă!”

Putem înlocui limbajul care implică lipsa opţiunii cu unul care recunoaşte

Altă dată, cînd eram consultant la o circumscripţie şcolară, o profesoară a remarcat: „Detest să dau note. Nu cred că ajută la ceva şi le produc multă anxietate elevilor. Dar trebuie să dau note: e politica circumscripţiei.” Tocmai exersasem cum să introducem în sala de clasă un limbaj care întăreşte conştiinţa responsabilităţii pentru acţiunile proprii. Am sugerat ca profesoara să înlocuiască afirmaţia „Trebuie să dau note pentru că e politica circumscripţiei” cu „Aleg să dau note pentru că vreau să...”. Ea a răspuns fără ezitare: „Aleg să dau note pentru că vreau să-mi păstrez slujba”, grăbindu-se să adauge: „Dar nu-mi place să o spun aşa. Ma face să mă simt responsabilă pentru ceea ce fac.” „De aceea vreau să formulezi aşa”, i-am răspuns.

Sîntem periculoşi cînd nu sîntem conştienţi de responsabilitatea noastră pentru felul în care ne comportăm, gîndim şi simţim.

Sînt de acord cu romancierul şi jurnalistul George Bernanos cînd spune:

„Cred de multă vreme că, dacă într-o zi eficienţa tot mai crescută a tehnicilor de distrugere va conduce la dispariţia speciei noastre de pe Pământ, nu cruzimea va fi responsabilă de dispariţia noastră şi cu atît mai puţin indignarea pe care

cruzimea o trezeşte, represaliile şi răzbunarea pe care le atrage după sine (...) ci docilitatea, lipsa de responsabilitate a omului modern, acceptarea supusă a oricărei decizii impuse. Ororile pe care le-am văzut şi cele tot mai cumplite pe care le vedem în prezent nu sînt semn că rebelii, nesupuşii, neîmblînziţii sînt tot mai numeroşi în lume, ci mai degrabă că se înregistrează o constantă creştere numerică a oamenilor obedienţi, docili."

Alte forme de comunicare alienantă

Comunicarea dorinţelor noastre sub formă de pretenţii e un alt tip de limbaj care blochează compasiunea. O pretenţie ameninţă explicit sau implicit ascultătorii că vor fi blamaţi sau pedepsiţi dacă nu se conformează. Este o formă obişnuită de comunicare în cultura noastră, mai ales pentru cei care deţin poziţii de autoritate.

Copiii mei mi-au dat cîteva lecţii nepreţuite despre pretenţii. îmi intrase cumva în cap că, în calitate de părinte, datoria mea era să am pretenţii. Am învăţat însă că pot avea toate pretenţiile din lume, dar nu-mi puteam determina copiii să facă ceva. Este o lecţie de umilinţă pentru aceia dintre noi care credem că, deoarece sîntem părinţi, profesori sau directori, datoria noastră e să-i schimbăm pe ceilalţi şi să-i facem să fie cuminţi. Aceşti tineri mi-au arătat că nu-i pot determina să facă nimic. Nu puteam decît să-i fac să-şi dorească să fi făcut acel lucru,

Nu putem determina oamenii să facă

pedepsindu-i. Pînă la urmă, m-au învăţat că, de fiecare dată cînd aveam nechibzuinţa ca prin pedeapsă să-i fac să-şi dorească să mă fi ascultat, aveau metode de a mă face să-mi doresc să nu fi făcut asta!

Vom analiza subiectul din nou cînd vom învăţa să dife- renţiem cererile de pretenţii – o parte importantă a CNV.

Comunicarea alienantă este, de asemenea, asociată cu ideea că anumite acţiuni merită recompense, în timp ce altele merită pedepse. Această gîndire e exprimată prin intermediul verbului „a merita”, ca în enunţul: „Merită să fie pedepsit pentru ceea ce a făcut.” Implică „răutatea” celor care se poartă în anumite feluri şi reclamă pedeapsa pentru a-i face să se căiască şi să-şi schimbe comportamentul. Eu cred că e în interesul tuturor ca oamenii să se schimbe nu pentru a evita pedepsele, ci deoarece consideră schimbarea ca fiind benefică pentru ei.

Gîndirea bazată pe .ce merită fiecare" blochează comunicarea plină de

Cei mai mulţi dintre noi am crescut folosind un limbaj care ne încurajează să etichetăm, să comparăm, să pretindem şi să *formulăm judecăţi, în loc să fim conştienţi* de ceea ce simţim şi avem nevoie. După părerea mea, comunicarea alienantă îşi are originea în concepţii despre natura umană care şi-au exercitat influenţa secole de-a rîndul.

Astfel de concepţii pun acceptul pe răutatea şi defectele noastre intrinseci şi pe necesitatea unei educaţii care să controleze natura noastră

Comunicarea alienantă are adinei rădăcini filozofice şi

indezirabilă. Această educaţie ne face adesea să ne întrebăm dacă e ceva în neregulă cu sentimentele şi nevoile pe care le simţim. învăţăm devreme să ne detaşăm de ceea ce se întîmplă în interiorul nostru.

Comunicarea alienantă a apărut în societăţile bazate pe ierarhie sau dominaţie şi le susţine. Acolo unde o populaţie numeroasă e controlată de un număr restrîns de indivizi care îşi urmăresc propriile interese, e în avantajul regilor, ţarilor, nobililor etc. ca masele să primească o educaţie ce inoculează o mentalitate de sclav. Limbajul greşelii, bazat pe imperative şi obligaţii, este ideal pentru acest scop: cu cît oamenii sînt mai instruiţi să gîndească în termenii judecăţilor morale ce implică corectitudine şi greşeală, cu atît tind să se orienteze către exterior – spre autorităţile din afară – pentru a-şi defini termenii de corect şi greşit, bine şi rău. Cînd sîntem în legătură cu trăirile emoţionale şi nevoile noastre, nu mai sîntem buni ca sclavi şi servitori.

Rezumat

Stă în natura noastră să ne facă plăcere să oferim şi să primim cu compasiune. însă am învăţat multe forme de „comunicare alienantă" care ne determină să vorbim şi să ne comportăm în moduri care îi rănesc pe alţii şi pe noi. O formă de comunicare alienantă e folosirea judecăţilor morale, care implică incorectitudine sau greşeală

din partea celor ce nu acţionează în conformitate cu valorile noastre. Altă formă de comunicare alienantă este folosirea comparaţiilor, care ne blochează compasiunea faţă de alţii şi faţă de noi. Comunicarea alienantă obturează conştiinţa faptului că sîntem responsabili de propriile gînduri, sentimente şi acţiuni. Comunicarea dorinţelor sub formă de pretenţii e o altă caracteristică a limbajului ce blochează compasiunea.

CAPITOLUL 3

Observare/ /ori/ evoluare/

„OBSERVAŢI!! Sînt puţine lucruri atît de importante, atît de religioase ca acesta.”

FREDERICK BUECHNER, preot

Pot să fac faţă cînd îmi spui ce am făcut sau n-am făcut. Pot face faţă interpretărilor tale, dar nu le confunda, te rog.

Dacă vrei să complici o situaţie, îţi spun eu cum să procedezi: Amestecă ce fac eu cu reacţia ta la acest lucru.

Spune-mi că eşti dezamăgită de treburi pe care nu le-am terminat. Dar cînd mă faci „iresponsabil", nu mă voi simţi motivat.

Spune-mi că te simţi rănită cînd nu-ţi răspund la avansuri, Dar dacă mă numeşti frigid, nu vei avea mai multe şanse.

OBSERVARE FĂRÂ EVALUARE

Da, pot să fac faţă cînd îmi spui ce am făcut sau n-am făcut, Şi pot face faţă interpretărilor tale, dar nu le confunda, te rog.

MARSHALL ROSENBERG

Prima componentă a CNV implică *separarea* observaţiei de evaluare. Trebuie să observăm clar ce vedem, auzim sau atingem şi ne afectează starea de bine, fără să introducem nici o evaluare.

Observaţiile sînt un element important al CNV prin care dorim să exprimăm clar şi onest altei persoane starea noastră de moment. Cînd combinăm observaţia cu evaluarea, diminuăm probabilitatea ca ceilalţi să audă mesajul pe care vrem să-l transmitem. Din contră, tind să audă critici şi să aibă o reacţie de rezistenţă la ceea ce spunem.

CNV nu presupune să rămînem complet obiectivi şi să ne abţinem de la orice evaluare. Implică doar să menţinem o separare între observaţiile şi evaluările noastre. CNV este un limbaj procesual care descurajează generalizările statice; evaluările trebuie bazate pe observaţii *specifice unui anumit moment şi context.*

Cînd combinăm observaţia cu evaluarea, oamenii tind să audă critici.

Semanticianul Wendell Johnson a arătat că ne

creăm singuri probleme folosind un limbaj static pentru a exprima sau surprinde o realitate în permanentă schimbare: „Limbajul nostru e un instrument imperfect, creat de oameni neştiutori din vechime. E un limbaj animist, care ne invită sa vorbim despre stabilitate şi constante, despre similarităţi, normalitate şi categorii, despre transformări magice, remedii rapide, probleme simple şi soluţii finale. însă lumea pe care încercăm să o simbolizăm prin intermediul acestui limbaj e o lume a proceselor, a schimbării, diferenţelor, dimensiunilor, funcţiilor, relaţiilor, evoluţiei, interacţiunilor, dezvoltării, învăţării, adaptării, complexităţii. Iar neconcordanţa dintre lumea noastră în permanentă schimbare şi formele noastre lingvistice relativ statice este o parte a problemei.”

O colegă, Ruth Bebermeyer. diferenţiază limbajul static de cel procesual într-un cîntec care ilustrează deosebirea între evaluare şi observaţie.

Pînă acum, om leneş nu am întîlnit;
doar unul pe care nu l-am văzut grăbit
şi care uneori dormea
după prînz, înainte de a cina,
şi nu ieşea deloc din casă
cînd se întîmpla să fie zi ploioasă.
Dar leneş cu adevărat nu era. înainte să spui că
am înnebunit, gîndeşte-te: era leneş sau făcea

lucruri pe care le numim „lenevit"?

Un copil prost n-am întîlnit nicicînd; doar unul pe care l-am văzut făcînd lucruri pe care nu le înţelegeam sau altfel decît mi le închipuiam; um văzut un copil ce n-a descoperit unele lucruri pe care eu le-am trăit, dar că era copil prost nu pot spune. Gîndeşte-te înainte să pui acest nume. Era un copil prost sau, mai bine, ştia doar alte lucruri decît tine?

M-am uitat atent, dar în zadar, n-am văzut niciodată un bucătar; am văzut un om care a combinat ingrediente pe care le-am mîncat, un om care a dat drumul la cuptor şi a păzit friptura pusă în rotisor, asta da, dar un bucătar n-am găsit. Tu ce-ai văzut, de fapt, cînd ai privit? Un bucătar sau un om care se ocupa cu lucruri pe care le numim „gătit"?

*Ceea ce unii numesc lenevie
alţii numesc oboseală sau apatie, ceea ce unii numesc prostie pentru alţii e o înţelegere diferită. Aşa că am ajuns la o concluzie: cred că vom scăpa de confuzie dacă nu amestecăm ce vedem cu părerile pe care le avem. Fiindcă se poate, aş adăuga; Ştiu că e doar părerea mea.*

în timp ce efectele etichetelor negative, cum ar fl „leneş” sau „prost”, sînt mai evidente, chiar şi o etichetă pozitivă sau aparent neutră, cum ar fi cea de „bucătar”, ne limitează percepţia totalităţii altei fiinţe umane.

Suprema formă a inteligenţei umane

Filozoful indian J. Krishnamurti remarca undeva că observarea fără evaluare este suprema formă a inteligenţei umane. Cînd am citit afirmaţia aceasta, gîndul: „Ce absurditate!” mi-a răsărit în minte înainte să-mi dau seama că tocmai făcusem o evaluare. Celor mai mulţi dintre noi ne e dificil să observăm oamenii şi comportamentul lor fără judecată, critică sau alte forme de analiză.

Am devenit foarte conştient de această dificultate în timp ce lucram la o şcoală generală unde personalul didactic şi directorul reclamau frecvent dificultăţi de comunicare. Inspectorul districtual îmi ceruse să-i ajut să rezolve conflictul. La început, urma să discut cu cadrele didactice, apoi cu ele şi directorul împreună.

Am deschis întîlnirea întrebînd angajaţii: „Ce anume din ce face directorul intră în conflict cu nevoile voastre?” ‚JE gură-spartă!”, a venit prompt răspunsul. întrebarea mea solicita o observaţie; „gură-spartă” îmi oferea informaţii despre cum îl evalua profesorul pe director, dar nu descria ce anume *spunea* sau *făcea* directorul care să conducă la interpretarea aceasta.

Cînd am spus asta, un al doilea profesor a intervenit: »Ştiu ce vrea să spună: directorul vorbeşte prea mult!” în locul unei observaţii clare asupra comportamentului directorului, şi aceasta era o evaluare – cît de mult vorbea directorul. Un al treilea profesor a declarat apoi: „Crede ca doar

el are ceva important de spus.” Le-am explicat că a presupune ce gîndeşte cineva nu e acelaşi lucru cu a-i observa comportamentul. în cele din urmă, un al patrulea Profesor a îndrăznit să spună: „Vrea să fie tot timpul în centrul atenţiei.” După ce am comentat că şi asta era o evaluare – despre ceea ce doreşte altă persoană – doi profesori au izbucnit la unison: „La întrebarea ta e foarte greu de răspuns!”

Am lucrat apoi împreună la crearea unei liste care să identifice *comportamente specifice* ale directorului care îi deranjau şi ne-am asigurat că lista nu conţinea nici o evaluare. De exemplu, directorul povestea episoade din copilăria lui şi experienţe din război în timpul şedinţelor de catedră, cu consecinţa că şedinţele se prelungeau uneori cu 20 de minute. Cînd am întrebat dacă îi comunicaseră vreodată directorului nemulţumirea lor, profesorii mi-au răspuns că încercaseră, dar numai prin comentarii evaluative. Nu se referiseră niciodată la comportamente specifice – cum ar fi povestitul – şi au fost de acord să le menţioneze cînd aveam să ne întîlnim cu toţii.

încă de la începutul întîlnirii, am înţeles ce-mi spuseseră profesorii. Indiferent ce se discuta, directorul intervenea spunînd: „Asta îmi aminteşte de...” şi se lansa într-o poveste din copilăria lui sau de pe front. Am aşteptat ca profesorii să-şi exprime disconfortul generat de comportamentul directorului. însă, în locul

Comunicării Nonvio- lente, ei au folosit condamnarea nonverbală. Unii şi-au dat ochii peste cap; altul a căscat cu subînţeles; unul s-a uitat insistent la ceas.

Am *îndurat acest scenariu dureros pînă cînd, în cele din* urmă, am întrebat: „Nu spune nimeni nimic?" S-a lăsat o tăcere incomodă. Profesorul care vorbise primul la întîl- nirea noastră şi-a strîns tot curajul, l-a privit pe director în ochi şi a spus: „Ed, eşti gură-spartă."

Aşa cum arată această povestire, nu e mereu uşor să renunţăm la vechile obiceiuri şi să stăpînim la perfecţie capacitatea de a separa observaţia de evaluare. Pînă la urmă, profesorii au reuşit să-i comunice clar directorului acţiunile specifice care constituiau o problemă pentru ei. Directorul a ascultat deschis şi apoi a întrebat: „De ce nu mi-a spus nici unul dintre voi nimic?" A recunoscut că era conştient de obiceiul lui de a povesti şi apoi a început să povestească ceva legat de acest obicei! L-am întrerupt, observînd (cu bunăvoinţă) că repeta tocmai acest compor- tament. Am încheiat şedinţa formulînd moduri în care profesorii să-l anunţe pe director, într-o manieră blîndă, cînd povestirile lui nu sînt apreciate.

Distingerea observaţiilor de evaluări

Tabelul următor distinge observaţiile separate de evaluare, de cele care conţin o evaluare.

Comunicare	**Exemplu de observaţie combinată cu evaluare**	**Exemplu de observaţie separată de evaluare**
1. Folosirea verbului a *fi* fără a indica faptul că evaluatorul îşt asumă responsa-bilitatea pentru evaluare	Eşti prea generos.	Gnd văd că le dai altora toţi banii de buzunar, mă gîndesc că eşti prea generos.
2. Folosirea verbelor cu conotaţii evaluative	Doug lasă totul pe ultimul moment.	Doug învaţă pentru examene doar în noaptea de dinainte.
3. Sugerarea faptului că presupunerile proprii privind gîndurile, sentimentele, inten-ţiile sau dorinţele altei persoane sînt singura variantă	Nu-şi va termina treaba.	Nu cred că îşi va termina treaba; sau A spus că nu-şi va termina treaba.

4. Confundarea anticipării cu certitudinea	Dacă nu mănînci echilibrat, sănătatea ta va avea de suferit.	Dacă nu mănînci echilibrat mă tem că sănătatea ta va avea de suferit.
5. Neprecizarea clară a obiectului, persoanei sau evenimentului la	Minorităţile nu au grijă de proprietăţile	N-am văzut familia minoritară care locuieşte pe strada Ross nr. 1679curăţind zăpada de pe trotuarul din faţa casei.
6. Folosirea cuvintelor care denotă o calitate fără a preciza că se face o evaluare	Hank Smith e un jucător slab.	Hank Smith n-a marcat nici un gol în 20 de meciuri.
7. Folosirea adverbelor şi adjectivelor În moduri care nu	Jim e urît.	înfăţişarea lui Jim nu mă atrage.

Notă: Expresiile *mereu, niciodată, vreodată, de fiecare dată* etc. exprimă observaţii cînd sînt folosite în următoarele moduri:

De fiecare dată cînd l-am văzut pe Jack vorbind la telefon, a vorbit cel puţin 30 de minute.

Nu-mi amintesc să-mi fi scris tu vreodată.

Uneori, cuvintele de genul acesta sînt folosite ca exagerări, caz în care observaţiile şi evaluările sînt amestecate: Eşti mereu ocupat.

• Nu e niciodată prezentă cînd e nevoie de ea.

Cînd aceste cuvinte sînt folosite ca exagerări, generează adesea reacţii defensive, nu compasiune.

Cuvintele ca *frecvent* şi *rareori* pot contribui şi ele la combinarea observaţiei cu evaluarea.

Evaluări	Observaţii
Rareori faci ce vreau eu.	Ultimele trei dăţi cînd am propus eu o activitate, ai spus că nu vrei să faci asta.
El vine frecvent pe la noi.	Vine la noi de cel puţin 3 ori pe săptămînă.

Rezumat

Prima componentă a CNV necesită separarea observaţiei de evaluare. Cînd combinăm observaţia cu evaluarea, ceilalţi tind să audă critici şi să aibă o reacţie de rezistenţă la ceea ce spunem. CNV este un limbaj procesual care descurajează generalizările statice. Observaţiile trebuie să fie specifice unui anumit moment şi context, ca în exemplul următor: „Hank Smith nu a marcat nici un gol în 20 de meciuri”, şi nu „Hank Smith e un jucător slab.”

CAJV Lw oc'ţutm'

„Cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat vreodată!”

Acest dialog s-a desfăşurat în timpul unui seminar pe care l-am susţinut. După 30 de minute de la începerea prezentării, am făcut o pauză pentru a-i invita pe participanţi să-mi comunice părerea lor. Unul dintre ei a ridicat mîna şi a declarat: „Eşti cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat

vreodată.”

Am mai multe opţiuni cînd oamenii mi se adresează în felul acesta. O opţiune este să mă simt insultat; ştiu că fac asta cînd am o dorinţă puternică de a umili, de a mă apăra sau de a mă justifica. O altă opţiune (cu care am multă

experienţă) e să atac cealaltă persoană pentru ceea ce percep ca un atac asupra mea. De data asta, am ales o a treia opţiune, concentrîndu-mă pe ceea ce-ar putea fi în spatele afirmaţiei.

MBR: *(făcînd o presupunere legată de observaţia lui)* Te referi la faptul că mi-am prezentat ideile timp de 30 de minute înainte să vă
Phil: Nu, faci să pară totul foarte simplu.
MBR: *(încercînd să merg mai departe cu clarificarea)* Reacţionezi la faptul că n-am spus nimic legat de posibilitatea ca procesul să fie dificil de aplicat pentru unii?
Phil: Nu pentru unii – pentru tine!
MBR: Reacţionezi aşadar la faptul că n-am spus că procesul mă pune uneori în dificultate?
Phil: Exact.
MBR: Eşti iritat pentru că ţi-ar fi plăcut să primeşti un semn de la mine care să indice că am unele probleme cu acest proces?
Phil: *(după o scurtă pauză)* Corect.
MBR: *(mai relaxat, fiindcă am intrat în contact cu trăirea afectivă şi nevoia persoanei, îmi îndrept atenţia spre ce ar putea el să-mi ceară)* Ai vrea să recunosc că aplicarea acestui proces solicită un efort din partea
Phil: Da.
MBR: *(după ce mi-am clarificat observaţia, trăirea afectivă, nevoia şi cererea lui, îmi îndrept atenţia spre interiorul meu, să văd dacă sînt dispus să fac ceea ce îmi cere)* Da, acest proces e adesea dificil pentru mine. în continuarea seminarului, mă vei auzi probabil povestind diverse incidente în care cu acest proces, această conştiinţă, cu ceea ce vă prezint aici. Dar ceea ce mă face să

depun în continuare eforturi sînt legăturile profunde cu alte persoane care se nasc cînd aplic procesul.

ExercCţluL*1*
OBSERVAŢIE SAU EVALUARE?

Ca să determinaţi cît de competenţi sînteţi în discernerea între observaţii şi evaluări, faceţi exerciţiul următor. încer- cuiţi numărul din faţa enunţurilor care sînt doar observaţii, nu conţin nici o evaluare.

1. „John s-a înfuriat ieri pe mine fără nici un motiv."
2. „Ieri seară, Nancy şi-a ros unghiile în timp cc se uita ia televizor."
3. „Sam nu mi-a cerut părerea la şedinţă."
4. „Tatăl meu e un om bun."
5. „Janice munceşte prea mult.
6. „Henry e agresiv."
7. „Pam a fost prima la rînd în fiecare zi săptămîna aceasta."
8. „Frecvent, fiul meu nu se spală pe dinţi."
9. „Luke mi-a spus că nu-mi stă bine în galben."
10. „Mătuşa mea se lamentează de fiecare dată cînd vorbesc cu ea."

Iată răspunsurile tnele la Exerciţiul 1:

1. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Eu consider expresia „fără nici un motiv” o evaluare. Mai mult, consider o evaluare presupunerea că John a fost furios. Putea să se simtă jignit, speriat, trist sau altfel. Exemple de observaţii fără evaluare ar putea fi: „John mi-a spus că era furios” sau „John a lovit cu pumnul în masă”.
2. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimată o observaţie fără a face o evaluare.
3. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimată o observaţie fără a face o evaluare.
4. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Eu consider „om bun” o evaluare. O observaţie fără evaluare ar putea fi: „în ultimii 25 de ani, tatăl meu a donat a zecea parte din salariu în scopuri caritabile.”
5. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Eu consider expresia „prea mult” o evaluare. O observaţie fără evaluare ar putea fi: „Janice a stat peste 60 de ore la birou săptămîna asta.”
6. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Eu consider cuvîntul „agresiv” o evaluare. O observaţie fără evaluare ar putea fi: „Henry şi-a lovit sora cînd aceasta a schimbat canalul de televiziune.”

7. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimată o observaţie fără a face o evaluare.

g Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Consider cuvîntul „frecvent” o evaluare. O observaţie fără evaluare ar putea fi: „De două ori săptămîna aceasta, fiul meu nu s-a spălat pe dinţi înainte de culcare.”

9. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimată o observaţie fără a face o evaluare.
10. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Eu consider expresia „se lamentează” o evaluare. O observaţie fără evaluare ar putea fi: „Mătuşa mea m-a sunat de trei ori săptămîna aceasta şi de fiecare dată mi-a povestit despre oameni care s-au purtat cu ea într-un mod care nu i-a plăcut.”

Masca

Mereu o mască
Ţinuta în mîna subţire şi albă
Mereu purta o mască pe chip.

încheietura fină
Sortită să o ţină
Era bună la asta:
Oare, uneori,
O străbătea un fior,
Un tremur uşor
Al degetelor
Cînd ţinea masca?

Ani mulţi m-am tot întrebat
Dar să întreb nu m-am
încumetat
Şi apoi
Am greşit.
în spatele măştii am privit,
Ca să descopăr
Nimic.
Nu avea chip.

Ea devenise
Numai o mînă
Ţinînd o mască
Cu graţie.

CAPITOLUL 4

yt> exprimarea ¿^attmexvt'eic^r

Prima componentă a CNV este observarea lipsita de evaluare; a doua componentă este exprimarea trăirii pe care o avem. Psihanalistul Rollo May sugerează ca „o persoană matură devine capabilă să diferenţieze trăirile emoţionale în la fel de multe nuanţe, experienţe puternice şi pasionale sau delicate şi sensibile, ca cele din diversele pasaje muzicale dintr-o simfonie.” Pentru mulţi dintre noi însă, trăirile emoţionale sînt, după cum spune May, „limitate ca notele din sunetul goarnei”.

Preţul mare al sentimentelor neexprimate

Repertoriul nostru de cuvinte prin care insultăm pe cineva e adesea mai larg decît vocabularul ce ne permite să ne descriem clar stările emoţionale. Am învăţat timp de douăzeci şi unu de ani în şcoli americane şi nu-mi amintesc ca în tot acest timp să mă fi întrebat cineva cum mă simt. Sentimentele nu erau considerate importante. Era valorizat ..modul

corect de a gîndi” – definit de cei care deţineau poziţii de autoritate. Sîntem învăţaţi să fim „orientaţi către ceilalţi”, nu să fim în contact cu noi înşine. învăţăm să fim cu capul pe umeri şi să ne întrebăm: „Ce cred alţii că e Potrivit să spun şi să fac?”

O interacţiune pe care am avut-o cu o profesoară cînd aveam nouă ani demonstrează cum poate începe înstrăinarea de propriile sentimente. Odată, m-am ascuns după ore într-o clasa, fiindcă mă aşteptau afară nişte băieţi să mă bată. O *profesoară m-a văzut şi mi-a cerut să părăsesc* şcoala. Cînd i-am explicat că mi-era frică să plec, a afirmat: „Unui băiat mare nu-i e frică.” Cîţiva ani mai tîrziu. mesajul a fost întărit, cînd am început să particip la întreceri sportive. Era ceva obişnuit ca antrenorii să aprecieze atleţii dispuşi „să dea totul” şi să continue să joace, indiferent de durerea fizică pe care o resimţeam Am învăţat atît de bine lecţia, încît o dată am jucat baseball o lună de zile cu o fractură netratată la încheietura mîinii.

La un curs de CNV, un student a vorbit de colegul lui de cameră care asculta muzică atît de tare, încît nu-l lăsa să doarmă. Cînd i s-a cerut să spună ce a simţit cînd s-a întîmplat asta, studentul a răspuns: „Simt că nu e corect să asculţi *muzică atît de tare noaptea.”* l-am atras atenţia că atunci cînd a spus „că” după „simt”, a

exprimat o opinie, dar nu şi-a dezvăluit trăirea emoţională. Cînd i-am cerut să încerce din nou să exprime ce a simţit, a răspuns: „Cînd oamenii fac ceva de genul acesta, simt că au o problemă de personalitate.” I-am explicat ca şi aceasta era o opinie, nu o emoţie. A făcut o pauză meditativă, după care a afirmat cu vehemenţă: „Nu am nici un sentiment, nimic legat de asta!”

Studentul avea în mod evident sentimente puternice. Din păcate, nu ştia cum să devină conştient de ele, şi cu atît mai puţin să le exprime. Dificultatea în identificarea şi exprimarea sentimentelor e frecventă mai ales în rîndul avocaţilor, inginerilor, poliţiştilor, managerilor şi militarilor de carieră – oameni ale căror coduri profesionale îi descurajează sa-şi manifeste emoţiile. Familiile plătesc scump cînd membrii sînt incapabili să-şi comunice emoţiile. Cîntareaţa de muzică western şi country Reba Mclntire a scris, după moartea tatălui ei, un cîntec pe care l-a intitulat „Cel mai mare om pe care nu l-am cunoscut”. în el, a exprimat fără îndoială sentimentele multor oameni care n-au reuşit niciodată să stabilească legături emoţionale cu taţii lor aşa cum şi-ar fi dorit.

Aud constant afirmaţii de genul: „Nu vreau să vă faceţi o impresie greşită. Sînt căsătorită cu un bărbat *minunat,* dar nu ştiu niciodată ce simte.” O femeie care avea această nemulţumire l-a adus pe soţul ei la un curs în timpul căruia i-a spus:

„Simt că sînt căsătorită cu un zid.” Soţul a imitat atunci excelent un zid: a rămas mut şi imobil. Exasperată, ea s-a întors spre mine şi a exclamat: „Vedeţi? Aşa se în- tîmplă mereu. Stă şi nu spune nimic. E ca şi cum aş trăi cu un zid.”

„Mi se pare că te simţi singură şi vrei un contact emoţional mai profund cu soţul tău”, am răspuns eu. Cînd ea a fost de acord, am încercat să explic că afirmaţii de genul „Simt că trăiesc cu un zid” nu au mari şanse să trezească interesul soţului pentru sentimentele şi dorinţele ei. Din contră, tind să fie luate drept critică mai degrabă decît ca invitaţii de a intra în contact cu trăirile emoţionale. Mai mult, astfel de afirmaţii conduc frecvent la profeţii auto- miplinite. De exemplu, un soţ aude că e criticat fiindcă Se comportă ca un zid; este rănit, descurajat şi nu răspunde, e°nflrmînd prin aceasta impresia soţiei că e asemenea unui zid.

Beneficiile îmbogăţirii vocabularului care desemnează trăiri emoţionale sînt evidente nu numai în relaţiile intime, ci şi în viaţa profesională. Odată, am fost angajat să asist membrii departamentului tehnic dintr-o corporaţie elveţiană. afectaţi de faptul că angajaţii din alte departamente îi evitau. Cînd au fost întrebaţi de ce, angajaţii din celelalte departamente au răspuns: „Nu ne place să ne consultăm cu ei. E ca şi cum am vorbi cu nişte maşini!” Situaţia s-a ameliorat cînd am stat mai

mult timp de vorbă cu angajaţii departamentului tehnic, încurajîndu-i să-şi exprime mai mult latura umană în comunicarea cu colegii.

într-o altă situaţie, lucram cu administratorii unui spital care îşi făceau griji legate de o întîlnire cu medicii. Voiau să obţină sprijin pentru un proiect pe care medicii îl respinseseră recent cu o majoritate de 17 la 1. Administratorii doreau să le arăt cum pot folosi CNV în discuţia cu medicii.

Asumîndu-mi vocea unui administrator într-o şedinţă de joc de rol, am deschis discuţia spunînd: „Mi-e frică să deschid acest subiect." Am ales să încep astfel pentru că am simţit cît de mult se temeau administratorii în timp ce se pregăteau pentru o nouă confruntare cu medicii în respectiva problemă. înainte să continuu, unul dintre administratori a protestat: „Eşti nerealist! Nu le putem spune medicilor că ne e frică."

Cînd am întrebat de ce recunoaşterea fricii i se părea inacceptabilă, a răspuns fără ezitare: „Dacă recunoaştem că ne e frică, ne vor călca în picioare!" Răspunsul lui nu m-a surprins: am auzit frecvent oameni spunînd că nu-şi pot imagina cum ar fi să-şi exprime sentimentele la locul de muncă. Am fost însă satisfăcut cînd am aflat că, totuşi, unul dintre administratori a decis să rişte să-şi exprime

vulnerabilitatea la temuta şedinţă. în locul manierei lui obişnuite de a părea logic, raţional şi lipsit de emoţii, a ales să-şi mărturisească sentimentele împreună cu motivele pentru care voia ca medicii să-şi schimbe poziţia. A remarcat cît de diferit au reacţionat medicii. în final, a fost uluit şi uşurat cînd, în loc să fie „călcat în picioare” de medici, aceştia şi-au schimbat atitudinea iniţială, votînd cu o majoritate de 17 la 1 pentru sprijinirea proiectului. Schimbarea dramatică de situaţie i-a ajutat pe administratori să înţeleagă şi să aprecieze impactul potenţial al exprimării vulnerabilităţii – chiar şi la locul de muncă.

Exprimarea vulnerabilităţii poate ajuta la rezolvarea

în final, vă voi împărtăşi o întîmplare personală care m-a învăţat care sînt efectele ascunderii sentimentelor. Predam un curs de CNV unui grup de elevi din mediul urban. Cînd am intrat în sală în prima zi, elevii, care discutaseră animat între ei pînă atunci, au tăcut. „Bună dimineaţa!”, i-am salutat. Tăcere. M-am simţit foarte prost, dar mi-a fost teamă să-mi exprim această stare. în schimb, am continuat într-o manieră profesională: „La acest curs, vom studia un proces de comunicare care sper să vă ajute în relaţiile voastre cu familia şi grupul de prieteni.”

Am continuat să prezint informaţii despre CNV, dar nimeni nu părea să mă asculte. O fată a

scotocit prin geantă, [a] scos o pilă şi a început să-şi pitească unghiile. Elevii de ttngă fereastră şi-au lipit feţele de geam, fascinaţi parcă ce se întîmpla pe stradă. M-am simţit tot mai prost, dar n-am spus nimic. în final, un elev, care a avut cu siguranţă niai mult curaj decît mine, a intervenit: „Deteşti să te afli

printre negri, nu-i aşa?" Am fost şocat, dar mi-am dat seama imediat cum contribuisem la percepţia acestui elev încer- cînd să-mi ascund disconfortul.

„Sînt nervos", am recunoscut, „dar nu pentru ca sînteţi negri. Starea mea are legătură cu faptul că nu cunosc pe nimeni şi că mi-am dorit să fiu acceptat cînd am intrat în sală." Exprimarea vulnerabilităţii a avut un efect crucial asupra elevilor. Au început să mă întrebe despre mine, să-mi spună lucruri despre ei şi să se arate interesaţi de CNV.

Sentimente versus non-sentimente

O confuzie frecventă generată de limbă este folosirea verbului *a simţi* sau expresiei *a avea sentimental* fără a exprima neapărat un sentiment. De exemplu, în enunţul „Simt că n-am făcut o afacere bună", cuvîntul „simt" ar putea fi înlocuit cu un cuvînt mai adecvat, „cred" sau „consider". în general, sentimentele nu sînt clar exprimate cînd cuvîntul *simt* sau expresia *am sentimentul* e urmată de:

Diferenţierea sentimentelor de

a) cuvinte cum ar fi *că, de parcă, ca:* „Simt *că* tu trebuie să ştii mai bine." „Mă simt *de parcă* aş trăi cu un zid." „Mă simt *ca* un ratat."

b) pronumele *eu, tu, el, ea, ei* şi enunţurile

impersonale: „Am sentimentul că *eu* sînt chemat mereu.” „Simt că e zadarnic.”

c) nume sau substantive care *desemnează persoane:* „Simt că *Amy* a fost destul de responsabilă." „Am sentimentul că *şeful meu* ne manipulează."

pe de altă parte, nu e necesar să folosim verbul </ *simţi* cînd Diferenţierea între
sa „ .. CE SIMŢIM şi expnmam o tra.re emo$_U$onala: CE CR£DEM slntem putem spune „Ma simt iritat
sau, simplu, ..Sînt iritat".

în CNV. diferenţiem cuvintele care exprimă într-adevăr stări emoţionale de cele care descriu *cum credem că sîntem.*

A. Descrierea felului în care *credem* că sîntem: „Mă simt *inadecvat* ca pianist."

în acest enunţ, îmi apreciez valoarea de pianist. în loc să-mi exprim clar sentimentele.

B. Exprimarea propriu-zisă a sentimentelor: „Mă simt *dezamăgit* de mine însumi ca pianist." „Mă simt *nerăbdător* cu mine însumi ca pianist." „Mă *simt frustrat* ca pianist.'

Sentimentul real din spatele evaluării „inadecvat" pe care am tacut-o ar putea fi dezamăgire, nerăbdare, frustrare sau altă emoţie.

Diferenţierea între CE SIMŢIM şi CUM CREDEM că reacţionează sau se comportă alţii.

De asemenea, ajută să diferenţiem cuvintele care

descriu ceea ce credem că fac alte persoane din jur de cuvintele care ne descriu sentimentele. Urmează cîteva exemple de afirmaţii ce pot fi uşor confundate

Cu exprimări ale sentimentelor. în realitate, ele dezvăluie

mai degrabă *ce gînditn despre comportamentul altora* decît ceea ce simţim:

A. „Mă simt neînsemnat pentru oamenii cu care lucrez." Cuvîntul *neînsemnat* exprimă cum cred eu că mă evaluează alţii, şi nu un sentiment, care în situaţia aceasta ar putea fi „Mă simt *trist"* sau „Mă simt *descurajat".*

B. „Mă simt neînţeles."
Aici, cuvîntul *neînţeles* indică aprecierea mea cu privire la nivelul de înţelegere al altor persoane, şi nu un sentiment. în această situaţie, pot să mă simt *neliniştit* sau *iritat,* sau pot trăi alte emoţii.

C. „Mă simt ignorat."
Din nou. aceasta e mai mult o interpretare a acţiunilor altora decît o exprimare clară a felului în care ne simţim. Fără îndoială, au fost momente în care ni s-a părut că sîntem ignoraţi şi sentimentul nostru a fost de *uşurare,* pentru că voiam să fim lăsaţi în pace. Fără îndoială că au existat alte momente cînd ne-am simţit *jigniţi* atunci cînd am avut impresia că sîntem ignoraţi, fiindcă voiam să fim luaţi în seamă.

Cuvinte ca „ignorat" exprimă felul în care *interpretăm acţiunile altora,* şi nu felul în care ne *simţim,* lată o listă de astfel de cuvinte:

IDENTIFICAREA ŞI EXPRIMAREA SENTIMENTELOR

abandon	constrîns	intimidat
at	cooptat	împiedicat/blo
abuzat	discredit	cat încolţit
ameninţ	at	înşelat
at atacat	exploatat	întrerupt lăsat
bănuit	folosit	baltă

luat de prost	neglijat	respins
manipulat	neînţeles	subestimat
neapreciat	nesprijin it presat	tratat cu superiorita
neascultat	provocat	te trădat

însuşirea unui vocabular pentru sentimente

în exprimarea sentimentelor, ne ajută să folosim cuvinte ce se referă la emoţii specifice, şi nu cuvinte vagi sau generale. De exemplu, dacă spunem ..Am un sentiment bun în legătură cu asta", *sentiment bun* poate însemna *mulţumit, entuziasmat, uşurat* sau diverse alte emoţii. Cuvintele *bine* şi *rău* îl împiedică pe interlocutor să intre în contact cu ceea ce simţit noi.

Listele următoare au fost alcătuite pentru a vă ajuta să vă îmbunătăţiţi capacitatea de a exprima sentimente şi a descrie clar o gamă largă de stări emoţionale.

Cum e probabil să ne simţim cînd nevoile noastre sînt satisfăcute

absorb it	aventuros	confortabil copleşit
afabil	bine dispus	curios dinamizat
afectu os	binevoitor	dispus domic
agreab il alert amabil [a]muzat	bucuros	drăgăstos
	cald calm	efervescent
	captivat	emoţionat energic
		entuziast

exaltat
expansiv
expectaliv
extatic,
exuberant
exultant
fascinat
fericit
fermecat
fervent
frenetic
implicat
impresionat
incitat
inspirat
interesat
intrigat
iubitor
împăcat
împlinit
în largul meu
în siguranţă
în toane bune
încîntat
încordat
încrezător
încurajat
îndatorat
îndrăzneţ
înflăcărat
însufleţit
înviorat
jovial
jubilam
jucăuş
liber
liniştit
lipsit de griji
lucid
mîndru
minunat
mirat
mişcat
mulţumit
nepăsător
nerăbdător
odihnit
optimist
pasionat
paşnic
perplex
plăcut
plin de *preocupat*
prietenos
pus pe glume
puternic
radiant
radios
recunoscător
relaxat
revigorat
satisfăcu
senin
sensibil
stimulat
sublim
superb
surprins
tandru
tihnit
treaz
triumfăt
uimit
uluit
uşurat
util
vesel
victorios
vioi
vivace
voios
vrăjit

COMUNICAREA NONV1OLENTĂ

Cum e probabil să ne simţim cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute

abătut
agasat
agitat
alarmat
amărît
amorţit
angoasat
apatic
bănuitor
chinuit
confuz
contrariat
copleşit
cu inima
cuprins de dor
cuprins de regrete
cuprins de remuşcări
cutremurat
dărîmat
decepţionat
demoralizat
deprimat
deranjat
descurajat
detaşat
dezamăgit
dezgustat
dezinteresat
deznădăjduit
disperat
distant
distrus
emoţionat
enervat
epuizat
exasperat
extenuat
ezitant
fără chef
fără vlagă
frînt
frămîntat
frustrat
furios
gelos
greoi
impacientat
incomod
indiferent
indispus
insensibil
intrigat
iritat
îmbufnat
încordat
îndurerat
înfuriat
îngrijorat
îngrozit
înnebunit
înspăimîntat
întors pe
întristat
înverşunat
învins
jalnic
jenat
jignit
leneş
letargic
lipsit de
maliţios
meschin
mînios
mizerabil
moale
neajutorat
necăjit
nedumerit

nefericit	pesimist	sensibil
neîmpăcat	placid	singur
neîncrezător	plicticos	sîcîit
nelinişţit	plictisit	somnoro
nemulţumit	posac	speriat
nepăsător	posomorit	stînjcnit
neprietenos	preocupat	supărat
neputincios	provocat	surprins
nerăbdător	rănit	suspicios
nervos	răscolit	şocat
nesatisfăcut	răutăcios	şovăielni
nesigur	răvăşit	temător
nostalgic	răzbunător	timid
obosit	rece	trist
oribil	resemnat	tulburat
oripilat	retras	ursuz
ostil	rezervat	vindicati
panicat	ruşinat	vinovat
pasiv	sceptic	vulnerabi
perplex	scîrbit	zdruncin

Rezumat

A doua componentă necesară pentru a ne exprima este trăirea emoţională sau sentimentul. Dezvoltîndu-ne vocabularul pentru trăiri emoţionale care să ne permită să ne numim sau să ne identificăm clar emoţiile, putem intra mai uşor în legătură unii cu alţii. Dacă permitem să ne simţim vulnerabili exprimîndu-ne sentimentele, putem rezolva conflicte. CNV distinge exprimarea propriu-zisă a sentimentelor de enunţurile care descriu gînduri. evaluări şi

interpretări.

ExercifiuL 2
EXPRIMAREA SENTIMENTELOR

în cazul în care vreţi să vedeţi dacă avem aceeaşi părere despre exprimarea verbală a sentimentelor. încercuiţi numărul din faţa enunţurilor în care sînt exprimate sentimente.

1. „Simt că tu nu mă iubeşti.”
2. „Sînt trist pentru că pleci.”
3. „Mi-e frică atunci cînd spui asta.”
4. „Cînd nu mă saluţi, mă simt neglijat.”
5. „Sînt bucuroasă că poţi să vii."
6. „Eşti dezgustător.”
7. „Simt că vreau să te lovesc.”
8. „Mă simt neînţeles.”
9. „Mă simt bine după ce ai făcut asta pentru mine.”
10. „Mă simt lipsit de valoare.”

Iată răspunsurile mele la Exerciţiul 2:

Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider „nu mă iubeşti” un sentiment. După mine, exprimă ceea ce vorbitorul crede că simte cealaltă persoană, şi nu felul în care se simte vorbitorul. Cînd verbul „a simţi” e urmat de cuvintele „eu”, „tu", „el”, „ea”, „ei”, „că”, „de parcă”, „ca” sau un verb impersonal, în general ceea ce urmează nu e ceea ce eu consider o trăire

emoţională. Exemple de exprimare a sentimentelor ar putea fi: „Sînt trist” sau „Sînt neliniştit.”

2. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
3. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
4. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider „neglijat” un sentiment. După mine, exprimă ceea ce vorbitorul crede că îi face cealaltă persoană. Exprimarea unui sentiment ar putea suna astfel: „Cînd nu mă saluţi atunci cînd intru, mă simt singur.”
5. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
6. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider că „dezgustător” e un sentiment. După mine, exprimă ce gîndeşte vorbitorul despre cealaltă persoană, şi nu ce simte vorbitorul. Exprimarea sentimentului poate suna astfel: „Mă simt dezgustat.”
7. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider că „vreau să te lovesc” e un sentiment. După mine, exprimă ce şi-ar dori vorbitorul să facă, şi nu felul cum se simte. O expresie a sentimentelor ar putea fi: „Sînt furios pe tine.”
8. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider că „neînţeles” e un sentiment. După mine, exprimă ceea ce crede vorbitorul că face cealaltă persoană. în acest caz, exprimarea unui sentiment ar putea suna astfel: „Mă simt frustrat” sau „Mă simt descurajat”.

9. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: a fost exprimat verbal un sentiment. Totuşi, cuvîntul „bine" este vag atunci cînd e folosit pentru a împărtăşi o stare emoţională. De obicei, ne putem exprima sentimentele mai clar folosind alte cuvinte, de exemplu în acest caz, ..uşurat", „recunoscător" sau „încurajat".
10. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider că „lipsit de valoare" e un sentiment. După mine, exprimă ceea ce *gîndeşte vorbitorul* despre sine, şi nu ce simte. Exemple de exprimare a unui sentiment ar putea fi: „Sînt sceptic în privinţa talentelor mele” sau „Mă simt mizerabil".

CAPITOLUL 5

*re^or^abilCtăţiÂ/ pentru^* noa^ire/

„Oamenii sînt deranjaţi nu de lucruri, ci de perspectiva pe care o au asupra lor.'

EPICII-r

Primirea urmi mesaj negativ: patru opţiuni

Ce fac alţii poate fi un stimul pentru sentimentele noastre, însă nu alţii poate fi *un stimul.* însă niciodată *cauza* sentimentelor noastre. înţelegem că sentimentele rezultă din felul în care *alegem* să primim ceea ce spun sau fac ceilalţi, din nevoile şi aşteptările noastre în acel moment.

A treia componentă a CNV este conştientizarea originii sentimentelor noastre. CNV ne face mai conştienţi de faptul că ceea ce spun sau fac

Patru posibile reacţii la mesaje negative: I. Ne

Cu a treia componentă, sîntem îndrumaţi să acceptăm respon-sabilitatea pentru ce facem noi ca să ne *generăm* propriile sentimente.

Cînd cineva ne

comunică un mesaj negativ – verbal sau nonverbal – avem patru variante de reacţie. Una din ele este să ne simţim jigniţi. considerîndu-l acuzator şi critic. De exemplu, cineva e

furios şi spune: „Eşti cea mai egoista persoană pe care am cunoscut-o!” Dacă alegem să ne simţim jigniţi, putem reacţiona spunînd: „Trebuia să fiu mai sensibil!” Acceptăm judecata celuilalt şi ne culpabilizăm. Alegem această opţiune în detrimentul respectului nostru de sine, pentru că ne predispune la sentimente de culpabilitate, ruşine şi deprimare.

A doua opţiune e să dăm vina pe vorbitor. De exemplu, ca răspuns la „Eşti cea mai egoistă persoană pe care am cunoscut-o!”, putem protesta: „Nu ai nici un drept să spui asta! Ţin mereu cont de nevoile tale. Tu eşti egoist.”

2. Dăm vina pe

Cînd reacţionăm la mesaje dînd vina pe vorbitor, cel mai probabil sîntem furioşi.

Cînd primim un mesaj negativ, a treia opţiune ar fi să aducem în cîmpul conştiinţei proprii. Putem răspunde: „Cînd spui că sînt cea mai egoistă persoană pe care ai cunoscut-o, mă simt jignit, pentru că am nevoie să-mi fie recunoscute eforturile de a ţine cont de preferinţele tale.” Concen- rîndu-ne atenţia asupra sentimentelor şi nevoilor noastre, devenim conştienţi că jignirea derivă dintr-o nevoie ca eforturile să ne fie recunoscute.

3. Sesizăm nevoile şi sentimentele

A patra şi ultima opţiune cînd primim un mesaj negativ e să aducem în cîmpul conşti- ’nţei sentimentele şi nevoile *celeilalte* persoane, exprimate P mesajul respectiv. De Pilda, putem întreba: „Te simţi

4. Sesizăm sentimentele şi

rănii fiindcă ai nevoie să ţin cont mai mult de preferinţele tale?”

Acceptăm responsabilitatea. în loc să dăm vina pe alţii pentru ce simţim, devenind conştienţi de nevoile, dorinţele, aşteptările, valorile sau gîndurile noastre. Remarcaţi diferenţa între următoarele moduri de exprimare a dezamăgirii:

Exemplul I

A: ,.M-ai dezamăgit că n-ai venit pe la noi aseară.” B: ..Am fost dezamăgit că n-ai venit, fiindcă voiam să discutăm nişte lucruri care mă frămîntau.”

Vorbitorul A atribuie întreaga responsabilitate pentru dezamăgirea sa acţiunii celeilalte persoane. în cazul B. sentimentul de dezamăgire e pus pe seama dorinţei neîmplinite a vorbitorului.

Exemplul 2

A: ,.M-a enervat faptul că au anulat contractul.” B: „Cînd au anulat contractul, m-am simţit enervat fiindcă m-am gîndit că e un gest iresponsabil.”

Vorbitorul A atribuie întreaga responsabilitate pentru enervarea sa comportamentului celeilalte persoane, în timp ce vorbitorul B acceptă responsabilitatea pentru sentimentul său, devenind conştient de gîndul din spatele lui. Recunoaşte că modul acuzator de a gîndi i-a generat enervarea. în CNV, l-am invita pe acest

vorbitor să mai facă un pas, identificînd ce doreşte: ce nevoie, dorinţă, aşteptare, speranţă sau valoare personală n-a fost satisfăcută? După cum vom vedea, cu cît sîntem mai capabili să facem legătura între sentimente şi nevoi, cu atît le este mai uşor celorlalţi să ne răspundă cu compasiune. Pentru

a lega sentimentele de dorinţele sale, vorbitorul B ar fi putut spune.

„Cînd au anulat contractul, m-am simţit iritat, pentru că speram să am posibilitatea să reangajez lucrătorii pe care i-am disponibilizat anul trecut.”

Diferenţa între a oferi din inimă şi a fi motivat de sentimentul de

Mecanismul simplu al actelor motivate de vinovăţie presupune să atribui celorlalţi responsabilitatea pentru sentimentele proprii. Cînd părinţii spun: „Pe manii şi pe tati îi doare cînd iei note proaste la şcoală", ci sugerează că acţiunile copilului sînt cauza fericirii sau nefericirii lor. La nivel superficial, a te simţi responsabil pentru sentimentele altora poate fi confundat cu grija fată de ceilalţi. Poate părea că un copil are grijă de părinte şi se simte prost pentru că părintele suferă. Totuşi, dacă acei copii care îşi asumă o astfel de responsabilitate îşi schimbă comportamentul în acord cu dorinţele părinţilor, nu acţionează din inimă, ci pentru a evita sentimentul de vinovăţie.

Ne va ajuta să recunoaştem cîteva tipare obişnuite de vorbire care tind să mascheze asumarea responsabilităţii pentru sentimentele proprii:

’) Folosirea verbelor sau prenumelor impersonale cum ar fi „asta": „Mă înfurie cînd apar greşeli de ortografie în broşurile

noastre.” „Asta mă supără destul de tare.” Afirmaţii care menţionează doar acţiunile altora: „Cînd nu mă suni de ziua mea. mă simt rănit.” „Mami e dezamăgită cînd nu termini de mîncat.”

3) Folosirea expresiei ..Mă simt (emoţie) fiindcă...” urmată de o persoană sau un pronume personal, altul

decît „eu”: „Mă simt rănit fiindcă ai spus că nu mă iubeşti.” „Sînt furios fiindcă administratora nu s-a ţinut de promisiune.”

Facem legătura între sentiment şi nevoie: ‚Mă simt... fiindcă (verb la

în fiecare caz, putem deveni mai conştienţi de responsabilitatea proprie folosind fraza „Mă simt... pentru că (verb la persoana I).”. Exemple:

1) *„Mă simt* furioasă cînd apar astfel de greşeli de ortografie în broşurile noastre publice, *pentru că* vreau ca societatea noastră să aibă o imagine ireproşabilă.”
2) *„Mă simt* dezamăgită cînd nu termini de mîncat. *pentru că* vreau să creşti mare şi sănătos.”
3) *„Mă simt* furios că administratora nu s-a ţinut de promisiune, *pentru că* mă bazam pe faptul că îmi voi prelungi weekend-ul ca să-l vizitez pe fratele meu."

Nevoile aflate la baza sentimentelor noastre

Judecăţile, criticile, diagnosticele şi interpretările legate de alţii sînt toate expresii denaturate ale propriilor noastre nevoi. Cînd cineva spune: „Nu mă înţelegi niciodată”, ne transmite că nevoia sa de a fi înţeles nu e satisfăcută. Dacă o soţie

Judecăţile asupra celorlalţi sînt expresii denaturate ale pro-priilor noastre

spune: „Ai lucrat pîna tîrziu în fiecare seară săptămîna aceasta; îţi iubeşti munca mai mult decît mă iubeşti pe mine”, spune, de fapt, că nevoia ei de intimitate nu e satisfăcută.

Cînd ne exprimăm nevoile indirect, prin evaluări, interpretări şi imagini, alţii tind să audă critici. Iar cînd oamenii aud orice sună a critică, au tendinţa să-şi investească energia în autoapărare şi contraatac. Dacă dorim un răspuns plin de compasiune din partea celorlalţi, e contrar intereselor noastre să ne exprimăm nevoile interpretînd sau diagnosticînd comportamentul lor. Dimpotrivă, cu cît ne putem lega mai direct sentimentele de nevoi, cu atît le e mai uşor celorlalţi să răspundă cu compasiune la nevoile noastre.

Dacă ne exprimăm nevoile, avem şanse mai mari ca ele să ne fie

Din păcate, cei mai mulţi dintre noi n-am fost învăţaţi să gîndim în termeni care să exprime nevoile. Sîntem obişnuiţi să ne gîndim la ce e în neregulă cu ceilalţi cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute. Astfel, dacă vrem ca hainele să fie puse în dulap, îi caracterizăm pe copiii noştri drept leneşi cînd le lasă pe canapea. Sau interpretăm comportamentul colegilor noştri ca iresponsabil cînd nu-şi îndeplinesc sarcinile aşa cum am prefera noi.

Am fost odată invitat în sudul Californiei să mediez un conflict între cîţiva proprietari de terenuri şi mai mulţi muncitori agricoli sezonieri, conflict ce devenea tot mai violent. Am început întîlnirea cu două întrebări: „Ce nevoie are fiecare dintre voi? Şi ce aţi vrea să le cereţi celorlalţi Pornind de Ia nevoi?” „Problema e că aceşti oameni sînt rasi-şti!”, a strigat un lucrător agricol. „Problema e că aceşti Oameni nu respectă legea şi ordinea!”, a strigat şi mai tare Un proprietar. După cum

e adesea cazul, grupurile erau mai L'apabile să analizeze ce li se părea în neregulă la ceilalţi dec*t să-şi exprime clar propriile nevoi.

într-o situaţie asemănătoare, m-am întîinit cu un grup de israelieni şi palestinieni care voiau să dezvolte încrederea reciprocă necesară restabilirii păcii în regiunea lor natală. Am deschis şedinţa cu aceleaşi întrebări: ,.Ce nevoi are fiecare dintre voi şi ce aţi vrea să le cereţi celorlalţi pornind de la aceste nevoi?" în loc să-şi afirme direct nevoile. un mukhtar palestinian (un fel de primar al satului) a răspuns: ..Voi vă purtaţi ca nişte naziţti." O astfel de afirmaţie nu are mari şanse să asigure cooperarea unui grup de israelieni!

Aproape imediat, o femeie israeliană s-a ridicat şi a replicat: „Mukhtar. ai spus un lucru complet lipsit de sensibilitate!" Oamenii aceştia se întîlniseră ca să-şi dezvolte încrederea şi armonia, dar. după un singur schimb de replici, situaţia era mai dificilă decît la început. Aşa ceva se întîmplă frecvent cînd oamenii sînt obişnuiţi să se analizeze şi să dea vina unul pe celălalt, mai degrabă decît să exprime clar ce nevoi au. în acest caz. femeia putea să i răspundă mukhtar-ului referindu-se la propriile ei nevoi şi cereri, spunînd. de exemplu: „Am nevoie de mai mult respect în dialogul nostru. în loc să ne spui cum crezi ca ne comportăm, vrei să ne spui ce anume din ce facem noi te deranjează?"

Am constatat în repetate rînduri că. din momentul în care oamenii vorbesc despre propriile nevoi, şi nu despre ceea ce e în neregulă cu celălalt, posibilitatea de a găsi soluţii pentru satisfacerea nevoilor tuturor creşte considerabil. în continuare, iată o listă cu cîteva nevoi

umane de bază pe care le împărtăşim cu toţii:

Autonomie

, de a alege visele, obiectivele, valorile personale

, de a alege un plan pentru împlinirea viselor, obiectivelor, valorilor personale

Integritate

. autenticitate

• creativitate

» respect de sine

• sens

Celebrare

• a vieţii şi a viselor împlinite

« a pierderilor: persoane dragi, vise etc. (doliu)

Interdependenţă

• acceptare

[4] apreciere

• apropiere

• asigurare

• căldură

• comunitate

• consideraţie

contribuţie la îmbogăţirea vieţii (nevoia de a-şi exercita puterea oferind ceva ce contribuie la întreţinerea vieţii)

[empatie

• iubire

încredere

înţelegere

onestitate (care ne permite să învăţăm din limitările noastre)

respect

siguranţă emoţională

sprijin

Joc

distracţie

rîs

Comuniune spirituală

frumuseţe armonie

inspiraţie ordine

• pace

Subzistenţă

adăpost aer apă

atingere hrană mişcare, sport odihnă

protecţie împotriva formelor de viaţă care ne periclitează existenţa: viruşi, bacterii, insecte, animale de pradă

<• sex

Durerea rezultată din exprimarea nevoilor versus durerea rezultată din neexprimarea nevoilor

într-o lume în care sîntem adesea judecaţi aspru pentru identificarea şi dezvăluirea propriilor nevoi, ne e frică sa mai facem asta. Femeile. în special, sînt susceptibile la critică. Timp de secole, imaginea femeii iubitoare a fost asociată cu sacrificiul şi negarea propriilor nevoi pentru a avea grijă de alţii. Dat fiind că femeile sînt educate să considere grija faţă de ceilalţi drept principala lor datorie, multe au învăţat să-şi ignore propriile nevoi.

La un atelier, am discutat ce se întîmplă cu femeile care interiorizează astfel de convingeri. Cînd cer ce vor, o fac adesea într-un fel care reflectă şi le întăreşte convingerea că nu au un drept autentic de a-şi satisface nevoile şi că nevoile lor nu sînt importante. De exemplu, pentru că se teme să ceară ceea ce are nevoie, o femeie nu spune pur şi simplu că a avut o zi grea, că se simte obosită şi că vrea să-şi dedice puţin timp seara; în schimb, cuvintele ei sună ca o pledoarie: „Ştii că n-am avut o clipă pentru mine toată ziua, am călcat toate cămăşile, am spălat rufele pentru săptămîna asta, am dus cîinele la veterinar, am gătit cina, am împachetat gustările şi am sunat toţi vecinii în legătură cu şedinţa de bloc, aşa că (pe un ton implorator)... ce-ar fi să faci tu...?” „Nu!”, vine prompt răspunsul. Cererea ei dublată de o lamentare provoacă rezistenţa, nu compasiunea ascultătorului. Acestuia îi e greu să audă şi sa aprecieze nevoile din spatele rugăminţilor şi, mai mult, reacţionează negativ la încercarea ei stîngace de a

argumenta de pe o poziţie de pe care sugerează că „ar trebui sau „merită” să primească ceva. în cele din urmă, vorbitoarea rămîne convinsă că nevoile ei nu contează, fără

s3_şi dea seama că au fost exprimate într-o manieră cu puţine şanse de a obţine un răspuns pozitiv.

Mama a fost odată la un curs în cadrul căruia alte femei discutau despre cît de mult se temeau să-şi exprime nevoile. Deodată, răsit camera. A lipsit mult timp, în cele din urmă, a reapărut. foarte palidă. în prezenţa grupului, am întrebat-o: ..Mamă, te simţi bine?"

Dacă noi nu acordăm importanţă nevoilor noastre, probabil că nici alţii

„Da", a răspuns, „dar mi-am dat seama brusc de ceva greu de acceptat pentru mine."

„Ce anume?"

„Am devenit conştientă că am fost furioasă timp de 36 de ani pe tatăl tău pentru că nu mi-a satisfăcut nevoile, iar acum înţeleg că nu i-am spus niciodată clar ce nevoi aveam."

Revelaţia mamei era corectă. Nu-mi amintesc nici măcar o ocazie cînd şi-a exprimat clar nevoile în faţa tatălui meu. Făcea aluzii şi spunea diverse lucruri pe ocolite, dar nu i-a cerut niciodată direct ceva.

Am încercat să înţelegem de ce îi era atît de greu să facă asta. Mama a crescut într-o familie cu o situaţie materială Precară. Şi-a amintit că a cerut diverse lucruri în copilărie a fost mustrată de fraţii ei: „N-ar trebui să ceri asta! Ştii ca sîntem săraci. Crezi că eşti singura persoană din familie?" A crescut cu teama că, dacă cere ce are nevoie, Va obţine doar dezaprobare şi judecată.

A relatat o anecdotă din copilărie despre una dintre SUr°rile ei, care făcuse operaţie de apendicită şi primise

P°* o gentuţă frumoasă de la altă soră. Mama avea 14 ani la vremea respectivă. îşi dorea nespus să aibă o gentuţă elegantă din mărgele ca a surorii ei. dar n-a îndrăznit să deschidă gura. Ghiciţi ce a făcut! A simulat o durere într-o parte şi a mers pînă la capăt cu povestea. Familia a dus-o la diverşi medici. N-au reuşit să-i pună un diagnostic şi au optat să o opereze, pentru orice eventualitate. Mama a avut mult curaj să-şi asume riscul, dar a funcţionat – a primit o gentuţă identică! Bineînţeles că a jubilat, în ciuda durerilor chinuitoare de după operaţie. Două asistente au venit şi una i-a pus un termometru în gură. Mama a îngăi- mat: „Ămmm, îmmm", ca să-i arate geanta celeilalte asistente, care i-a răspuns: ,.E pentru mine? Mulţumesc mult!", şi a luat geanta! Mama a pierdut fiindcă n-a putut să spună: „N-am vrut să v-o dăruiesc. Vă rog să mi-o daţi înapoi." Povestea ei ne arată într-un mod edificator cît de dureros poate fi atunci cînd oamenii nu-şi afirmă deschis nevoile.

De la sclavia emoţională la eliberarea emoţională

în evoluţia către o stare de eliberare emoţională, cei mai mulţi dintre noi traversează trei stadii de raportare la ceilalţi.

Stadiul 1: în acest stadiu, pe care îl numesc *sclavie emoţională,* ne considerăm responsabili de sentimentele celorlalţi. Credem că trebuie să ne străduim constant să-i facem pe toţi fericiţi. Dacă ei nu par fericiţi, ne simţim responsabili şi obligaţi să acţionăm. Asta ne poate face cu uşurinţa să ajungem să-i considerăm pe

cei apropiaţi o povară.

Asumarea responsabilităţii pentru sentimentele altora poate fi foarte dăunătoare în relaţiile intime. Aud foarte des variaţiuni pe tema următoare: „Mi-e frică să intru într-o relaţie. De fiecare dată cînd văd că partenera meu suferă sau are nevoie de ceva, mă simt copleşit. Mă simt ca într-o închisoare, mă simt sufocat – şi trebuie să pun capăt acelei relaţii cît mai repede.” Reacţia trăiesc iubirea ca pe o negare a nevoilor proprii pentru a satisface nevoile iubitului. La începutul unei relaţii, partenerii interacţionează de obicei cu bucurie şi compasiune, dintr-un sentiment al libertăţii. Relaţia e înălţătoare, spontană, minunată. în timp însă, pe măsură ce legătura devine tot mai „serioasă”, partenerii pot începe să-şi asume responsabilitatea pentru sentimentele celuilalt.

Primul stadiu: Sclavia emoţională – ne considerăm responsabili de sentimentele

des întîlnită la cei

Dacă aş fi un partener conştient că face acest lucru, aş putea recunoaşte situaţia explicînd: „Nu suport cînd mă pierd într-o relaţie. Cînd văd durerea partenerei mele, mă pierd pe mine, şi atunci trebuie să mă eliberez.” Dacă însă nu am ajuns la acest nivel de conştientizare, îmi învinovăţesc probabil partenera pentru deteriorarea relaţiei. Astfel, pot spune: „Partenera mea e *atît de* nesatisfăcută 5* de dependentă, încît există o presiune constantă asupra relaţiei.’ într-un astfel de caz, partenera mea ar face bine ˢa respingă ideea că e ceva în neregulă cu nevoile ei. N-ar face decît să înrăutăţească situaţia acceptînd vina. în ^himb. poate să-mi dea un răspuns empatic.

care să se adreseze suferinţei provocate de sclavia mea emoţională. »•Bşti cuprins de panică. Ţi-e foarte greu să manifeşti grija

şi afecţiunea profundă care ne-au legat, fără să ie transformi într-o responsabilitate, o datorie, o obligaţie... Simţi că ţi se limitează libertatea, fiindcă te gîndeşti că trebuie să ai tot timpul grijă de mine." Dar dacă. în locul unui răspuns empatic, ea spune: „Eşti încordat pentru că îţi cer prea multe?", atunci amîndoi rămînem probabil prinşi în plasa sclaviei emoţionale, iar supravieţuirea relaţiei va fi foarte dificilă.

Stadiul doi: „Nesuferiţii" – sîntem furioşi; nu vrem să mai fim responsabili pentru sentimentele

Stadiul 2: în acest stadiu, devenim conştienţi de considerabil al preţul responsabilităţii pentru sentimentele celorlalţi şi al încercării de a le face pe plac punîndu-ne pe noi pe planul doi. Cînd ne dăm seama cît de mult am pierdut în viaţă şi cît de puţin am răspuns la chemarea propriului nostru suflet, putem deveni furioşi. Mă refer la acest stadiu numindu-1. în glumă, *stadiul nesuferiţilor,* fiindcă avem tendinţa să facem comentarii nesuferite de genul: „Asta e problema *ta! Eu* nu sînt responsabil pentru sentimentele tale!", cînd sîntem puşi în faţa suferinţei altcuiva. Ne e clar *pentru ce* nu sîntem responsabili, dar mai avem de învăţat să fim responsabili *faţă de* ceilalţi într-un mod care nu ne transformă în sclavi din punct de vedere emoţional.

Cînd depăşim faza sclaviei emoţionale, putem rămîne cu urme de frică şi vinovăţie faţă de afirmarea propriilor nevoi. De aceea, nu e *surprinzător că ajungem să* exprimăm nevoile într-o manieră care pare rigidă şi intransigenta pentru ceilalţi. De exemplu, într-o pauză a unui seminar al meu, o tînără şi-a exprimat aprecierea pentru noua înţelegere la care a ajuns cu privire la starea ei de sclavie emoţională. Cînd

seminarul s-a terminat, am sugerat grupului o activitate. Aceeaşi femeie a declarat atunci cu încredere: „Aş prefera să facem altceva.” Am simţii că îşi exercita dreptul nou descoperit de a-şi exprima nevoile – chiar dacă erau contrare nevoilor celorlalţi.

Ca s-o încurajez să-şi dea seama ce doreşte, am întrebat-o: „Vrei să facem altceva chiar dacă intră în conflict cu nevoile mele?” Ea s-a gîndit puţin, apoi a spus ezitantă: „Da... adică nu.” Confuzia ei reflectă faptul că. în stadiul „nesuferiţilor”. mai avem încă de învăţat că eliberarea emoţională presupune mai mult decît afirmarea propriilor nevoi.

îmi amintesc o întîmplare din perioada cînd fiica mea. Marla, a evoluat către libertate emoţională. Fusese mereu „fetiţa perfectă”, care îşi nega nevoile pentru a se conforma dorinţelor celorlalţi. Cînd mi-am dat seama cît de frecvent îşi suprima propriile dorinţe pentru a le face pe plac celorlalţi, i-am spus că mi-ar plăcea să o aud exprimîndu-şi mai des nevoile. Cînd am deschis prima oară subiectul, Marla [a] plîns. „Dar. tati, eu nu vreau să dezamăgesc pe nimeni f”, a protestat neajutorată. Am încercat să-i explic Măriei că onestitatea ei ar fi un dar mai preţios pentru ceilalţi decît conformarea 1a dorinţele lor, doar pentru ca ei să nu se [Su]pere. I-am clarificat cîteva moduri în care putea empa- hza cu oamenii cînd erau supăraţi fără să-şi asume responsabilitatea pentru sentimentele lor.

■ Peste puţin timp, am avut dovada că fiica mea *începuse* [Sa]'ŞÎ exprime nevoile mai deschis. M-a sunat directorul Şcolii ei, deranjat de un dialog pe care îl avusese cu Marla, care venise la şcoală îmbrăcată în

salopetă. „Marla”, i-a

spus. ..tinerele nu se îmbracă aşa." La care Marla a răspuns: „Du-te naibii!” Cîncl am auzit asta, a fost un motiv de sărbătoare: Marla promovase de la sclavia emoţională la stadiul de nesuferită! învăţa să-şi exprime nevoile şi să rişte să aibă de-a face cu nemulţumirea celorlalţi. Desigur, trebuia să-şi afirme nevoile într-un mod degajat şi care respecta nevoile celorlalţi, dar am avut încredere că acest lucru avea să se întîmple în timp.

Stadiul 3: în stadiul al treilea, *eliberarea emoţională.* răspundem la nevoile celorlalţi din compasiune: niciodată din frică, vinovăţie sau ruşine. De aceea, acţiunile noastre

ne oferă satisfacţii atît nouă, cît şi beneficiarilor eforturilor noastre. Acceptăm întreaga responsabilitate pentru propriile intenţii şi acţiuni, dar nu şi pentru sentimentele celorlalţi. în acest stadiu, sîntem conştienţi că nu ne putem satisface nevoile prejudiciindu-i pe ceilalţi. Eliberarea emoţională presupune exprimarea clară a nevoilor noastre într-o manieră care comunică faptul că sîntem la fel de preocupaţi ca şi nevoile celorlalţi să fie satisfăcute. CNV e menită să ne ajute să interacţionăm la acest nivel.

A1 treilea stadiu: Eliberarea emoţională – ne asumăm responsabilitatea pentru intenţiile şi

Rezumat

A treia componentă a CNV este recunoaşterea nevoilor din spatele sentimentelor. Ceea ce spun şi fac alţii poate *fi stimulul,* dar niciodată cauza sentimentelor noastre. Cînd cineva transmite mesaje negative, avem

patru alternative de reacţie: (1) să ne culpabilizăm, (2) să-i învinovăţim pe

alţii» (3) să ne sesizăm propriile sentimente şi nevoi. (4) să sesizăm sentimentele şi nevoile ascunse în mesajele negative ale celeilalte persoane.

Judecăţile, criticile, diagnosticele şi interpretările cu privire la alţii sînt toate expresii denaturate ale propriilor noastre nevoi şi valori. Cînd alţii aud critici, tind să-şi investească energia în autoapărare şi contraatac. Cu cît facem mai direct legătura între sentimentele şi nevoile noastre, cu atît le e mai uşor celorlalţi să ne răspundă cu compasiune.

într-o lume în care sîntem adesea judecaţi aspru pentru identificarea şi dezvăluirea nevoilor proprii, ne poate fi foarte frică să o facem, lucru valabil mai ales în cazul femeilor, care sînt educate să-şi ignore nevoile şi sa aibă grijă de ceilalţi.

Pe parcursul dobîndirii responsabilităţii emoţionale, cei mai mulţi dintre noi traversează trei stadii: 1. ..sclavia emoţională" – cînd ne considerăm responsabili de sentimentele altora. 2. „stadiul nesuferiţilor" – în care refuzam să recunoaştem că ne pasă de sentimentele sau nevoile altora, şi 3. „eliberarea emoţională" – în care ne asumăm întreaga responsabilitate pentru sentimentele noastre, dar [nu] şi pentru sentimentele altora, şi sîntem conştienţi că nu ne putem satisface nevoile prejudiciindu-i pe alţii.

CMV Î>v ixcţiLLrte/

„Aduceţi înapoi stigmatul nelegitimităţii!"

O cursantă la Comunicare Nonviolentă. care lucra ca L *Voluntară la o cantină socială, a fost şocată cînd o colegă*

mai în vîrstă a izbucnit din spatele unui ziar: „în ţara asta e nevoie să aducem înapoi stigmatul nelegitimităţii.'" Reacţia obişnuită a femeii la genul acesta de a firmaţie era să nu spună nimic, să-l judece sever pe celălalt, dar în tăcere, şi eventual să-şi analizeze propriile sentimente în siguranţa oferită de neimplicare. De data asta şi-a amintit că avea opţiunea de a asculta sentimentele şi nevoile din spatele cuvintelor care o socaseră.

Femeia : *(verifieîndu-şi mai întîi presupunerea cu privire la ce observase colega ei)* Citeşti în ziar ceva legat de adolescentele

Colega: Da. e incredibil cît de multe o fac!

Femeia : *(concentrîndu-se pe ceea ce simţea colega şi pe nevoia nesatisfăcută care putea da naştere acestui sentiment)* Eşti alarmată pentru că ţi-ar plăcea ca toţi

Colega: Fireşte! Ştii, tatăl meu m-ar fi omorît dacă aş fi făcut aşa ceva!

Femeia : îţi aminteşti aşadar în ce situaţie erau fetele din generaţia ta care rămîneau

Colega: Sigur! Ştiam ce avea să ni se întîmple dacă rămîneam însărcinate. Ne era frică permanent de asta, nu ca fetelor din ziua

Femeia : Eşti supărată pentru că fetele care rămîn acum însărcinate nu se tem de pedeapsă?

Colega: Măcar frica şi pedeapsa dădeau rezultate! Aici scrie că sînt fete care se culcă cu diverşi bărbaţi doar ca să rămînă însărcinate! întocmai... Ele fac copii şi

Femeia a identificat două sentimente diferite în această afirmaţie: uimire că fetele rămîn intenţional însărcinate şi enervare deoarece contribuabilii ajung să plătească

pentru copiii născut i astfel. A ales sentimentul cu care să

empatizeze.

Femeia: Eşti uimită să descoperi că femeile rămîn acum însărcinate fără să se gîndească la reputaţie, consecinţe, stabilitate financiară... toate acele lucruri la care voi vă gîndeaţi?

Colega: *(Simţind că sentimentul ei de uimire a fost înţeles, a trecut la celălalt sentiment, cel de enervare. După cum se întîmplă în multe cazuri cînd există un amestec de sentimente, vorbitorul revine la cel căruia nu i-a fost acordată atenţie empatică. Nu e necesar ca ascultătorul să reflecte un amestec complex de emoţii dintr-o dată; fluxul compasiunii va continua pe măsură ce fiecare emoţie iese la lumină)* Da. şi ghici cine ajunge să plătească pentru asta?!

Femeia: S-ar zice că eşti exasperată pentru că ţi-ar plăcea să fie folosite contribuţiile tale în alt scop. Aşa e?

Colega: Categoric! Ştii că fiul meu şi soţia lui vor al doilea copil şi nu-l pot face – chiar dacă au două slujbe – pentru că e prea costisitor?

Femeia: Bănuiesc că eşti tristă din cauza asta. Ţi-ar plăcea probabil să mai ai un nepot...

Colega: Da, şi n-ar conta doar pentru mine.

Femeia: ...şi fiul tău să aibă familia pe care şi-o doreşte... *(Chiar dacă femeia a intuit doar parţial corect, nu a întrerupt fluxul empatiei, penniţîndu-i colegei să continue şi să exprime altă îngrijorare.)* Colega: Da, cred că e trist să fii singur la părinţi.

Femeia: înţeleg; ţi-ar plăcea ca Katie să aibă un frăţior?

Colega: Ar fi frumos.

/n *acest moment, femeia a simţit-o pe colega ei mai relaxată. A urmat un moment de tăcere. Femeia a fost*

surprinsă să descopere că. deşi dorea în continuare să-şi exprime propria părere, graba şi tensiunea se disipaseră

fiindcă nu se mai simţea în opoziţie. A înţeles sentimentele şi nevoile din spatele afirmaţiei colegei ei şi nu a mai simţit că ele două trăiau în lumi diferite.

Femeia: Ştii, cînd ai spus prima oară că ar trebui să aducem înapoi stigmatul nelegitimităţii (O), mi-a fost frică (S). pentru că e important pentru mine ca toţi cei care lucrăm aici să împărtăşim o compasiune profundă pentru cei care au nevoie de ajutor (N). Unii dintre cei care vin aici să mănînce sînt părinţi adolescenţi (O), şi aş vrea să fiu sigură că se simt bine veniţi (N). Vrei să-mi spui ce simţi cînd îi vezi intrînd pe Dashal sau pe Amy şi pe iubitul ei? (C)

Femeia s-a exprimat în CNV. folosind cele patru părţi ale procesului: observaţie (O), sentiment (S). nevoie (N). cerere (C).

Dialogul a continuat pînă cînd femeia a primit asigurarea de care avea nevoie, anume că şi colega ei le oferea compasiune şi ajutor plin de respect clienţilor adolescenţi necăsătoriţi. Lucru şi mai important, femeia a cîştigal experienţă în exprimarea unei păreri contrare într-o manieră care răspundea nevoii ei de onestitate şi respect reciproc.

În acelaşi timp, colega a rămas mulţumită că îngrijorarea ei legată de adolescentele însărcinate a fost ascultată. Ambele s-au simţit înţelese şi relaţia lor a avut de cîştigat de pe urma exprimării fără ostilitate a înţelegerii şi diferenţelor de opinie. în absenţa CNV. relaţia lor ar fi putut să se deterioreze din acel moment, iar munca pe care amîndouă voiau să o facă în comun – să îngrijească şi să ajute oameni – ar ji avut de suferit.

ExerciţUxi/3

RECUNOAŞTEREA NEVOILOR

Pentru a exersa identificarea nevoilor, încercuiţi numărul din faţa acelor afirmaţii prin care vorbitorul îşi asumă responsabilitatea pentru sentimentele sale.

1. „Mă iriţi cînd laşi actele firmei pe jos în sala de şedinţe.”
2. „Sînt furios cînd spui asta, pentru că doresc respect şi consider cuvintele tale o insultă.”
3. „Sînt frustrat cînd întîrzii.”
4. „Sînt trist că nu vii la cină, pentru că speram să petrecem seara împreună.”
5. „Sînt dezamăgit pentru că ai spus că faci asta şi nu ai făcut-o.”
6. „Sînt descurajat pentru că mi-ar fi plăcut să avansez mai mult în profesia mea pînă acum.”
7. „Lucrurile mărunte pe care le spun oamenii uneori mă jignesc.”

   „Sînt fericit că ai primit premiul.” „Mi-e frică atunci cînd ridici tonul.”
10. „Sînt recunoscător că te-ai oferit să mă duci cu maşina, fiindcă aveam nevoie să ajung acasă înaintea copiilor mei.”

[at]*o răspunsurile mele la Exerciţiul 3:*

Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi Părere. în opinia mea. afirmaţia implică faptul că doar comportamentul celeilalte persoane e responsabil

pentru sentimentele vorbitorului. Nu dezvăluie nevoile sau gîndurile vorbitorului care contribuie la sentimentul său. Pentru asta, vorbitorul ar fi putut spune: „Sînt iritat cînd laşi actele firmei pe jos în sala de şedinţe, pentru că aş vrea ca actele noastre

2. să fie ţinute într-un loc sigur şi accesibil.”

Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: că vorbitorul îşi asumă responsabilitatea sentimentelor sale.

3. Dacă aţi încercuit acest număr, nu avem aceeaşi părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Mă simt frustrat cînd vii tîrziu, pentru că speram să

4. găsim locuri în primele rînduri.”

Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: vorbitorul îşi asumă

5. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi

părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd spui că faci ceva şi nu faci, sînt dezamăgit, fiindcă vreau să pot conta pe spusele tale.”

Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de

6. aceeaşi părere: vorbitorul îşi asumă responsabilitatea sentimentelor sale.

Dacă aţi încercuit acest număr, nu avem

7. aceeaşi părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Uneori, cînd oamenii spun lucruri mărunte, mă simt jignit, pentru că vreau să fiu apreciat, nu criticat.”

g Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd ai primit acel premiu, am fost fericit, pentru că speram să-ţi fie recunoscut efortul pe care l-ai depus în acest proiect.”

9. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd ridici tonul, mi se face frică, pentru că îmi spun că cineva va avea de suferit şi am nevoie să ştiu că sîntem toţi în siguranţă.”
10. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: vorbitorul îşi asumă responsabilitatea sentimentelor sale.

CAPITOLUL 6

C tuw cerem/ locrur u ccu-'e/ ne-or îmbog^xţi/ *viaţa/*

Am analizat primele trei componente ale CNV. care vizează ceea ce *observăm, simţim şi avem nevoie.* Am învăţat să exprimăm aceste lucruri fără să criticăm, să analizăm, să blamăm sau să-i diagnosticăm pe ceilalţi, în maniera care are cele mai mari şanse să trezească compasiune. A patra şi ultima componentă a acestui proces se referă la *ce anume ne-ar plăcea să le cerem celorlalţi* ca să ne îmbogăţim viaţa. Cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute, după ce exprimăm ceea ce observăm, simţim şi avem nevoie, continuăm cu o cerere specifică: cerem să fie întreprinse acţiuni care ne-ar putea satisface nevoile. Cum exprimăm aceste cereri astfel încît ceilalţi să fie mai dispuşi să răspundă cu compasiune la nevoile noastre?

Folosind un limbaj afirmativ (centrat pe acţiuni)

în primul rînd, exprimăm ceea ce *dorim,* nu ceea ce *nu dorim.* „Cum să faci ce nu se face?" sună un vers dintr-un cîntec pentru copii al colegei mele Ruth Bebermeyer. „Tot ce ştiu e că nu vreau, atunci cînd mi se spune să nu tac ceva." Aceste versuri dezvăluie două probleme întîlnite frecvent cînd cererile sînt exprimate

printr-o negaţie- Oamenii nu înţeleg bine ce li se cere de fapt şi, mai mult,

cererile negative tind să provoace rezistenţă.

Foloseşte un limbaj afirmativ cînd formulezi cereri.

La un curs, o femeie frustrată că soţul ei petrecea prea mult timp la serviciu a descris felul în care cererea s-a întors împotriva ei: „l-am cerut să nu mai stea atît timp la serviciu. Trei săptămîni mai tîrziu, a reacţionat anunţîndu-mă că s-a înscris la un turneu de golf!” I-a comunicat cu succes ce nu dorea – ca el să petreacă atît timp la serviciu – dar nu i-a cerut ce voia, încurajată să-şi reformuleze cererea, s-a gîndit puţin şi a spus: „îmi doresc să-i fi spus că mi-ar plăcea să petreacă măcar o seară pe săptămînă acasă, cu copiii şi cu mine.”

în timpul războiului din Vietnam, am fost invitat să particip la o dezbatere pc tema războiului cu un om al cărui punct de vedere era diferit de al meu. Emisiunea a fost înregistrată, aşa că am putut să o urmăresc de acasă în seara respectivă. Cînd m-am văzut la televizor comunicînd într-un fel în care nu voiam să comunic, am fost foarte supărat. „Dacă mai particip vreodată la vreo discuţie," mi-am spus, „sînt hotărît să nu fac ce am făcut la emisiunea aceasta! Nu voi fi defensiv. Nu-i voi lăsa să-şi bată joc de mine.” Observaţi cum mi-am spus în sinea mea ce nw ᵛ°*iam* să fac, în loc să-mi spun ce *voiam* să fac.

^Am avut ocazia să îndrept situaţia săptămînă următoare, cînd am fost invitat să continuu dezbaterea în cadrul Aceleiaşi emisiuni. în drum spre studio, mi-am repetat ierurile pe care nu voiam să le fac. Cînd a început fisiunea, interlocutorul şi-a deschis argumentaţia exact acelaşi fel în care o făcuse cu o

săptămînă în urmă. După ® [e]l a terminat de vorbit, timp de 10 secunde am reuşit comunic în modul pe care mi-l reamintisem. De fapt.

n-am spus nimic. Am stat. Cînd am deschis gura însă, m-am trezit vorbind exact în felul pe care fusesem atît de hotărît să-l evit! A fost o lecţie dureroasă despre ce se poate întîmpla cînd identific doar ce *nu vreau* să fac, fără să clarific ce *vreau* să fac.

Am fost odată invitat să lucrez cu cîţiva elevi de liceu care aveau o listă lungă de plîngeri la adresa directorului şcolii. îl considerau rasist şi căutau modalităţi de a se răzbuna pe el. Un preot care lucra cu adolescenţii era tot mai îngrijorat că avea să se ajungă la violenţă. Din respect pentru preot, elevii au acceptat să se întîlnească cu mine.

Au început să-mi descrie ce considerau ei a fi discriminare din partea directorului. După ce au enumerat mai multe dintre acuzaţiile lor, le-am sugerat să lămurească ce anume voiau de la director.

„La ce bun?", a spus un elev dispreţuitor şi dezgustat. „Am fost deja ia el să-i spunem ce vrem. Răspunsul lui a fost: «Teşiţi afară! N-am nevoie să-mi spuneţi voi, ăştia, ce să fac!»"

I-am întrebat pe elevi ce îi ceruseră directorului. Şi-au amintit că i-au spus că nu voiau să le impună el cît de lung să aibă părul. Le-am spus că probabil ar fi obţinut o reacţie mai cooperantă dacă ar fi exprimat *ce doresc,* nu ce *nu doresc.* îl informaseră pe director că vor să fie trataţi echitabil, moment în care el devenise defensiv, negînd vehement că fusese nedrept. M-am aventurat să presupun ca directorul ar fi reacţionat mai favorabil dacă i-ar fi cerut o acţiune specifică, nu un comportament vag cum e „tratamentul echitabil".

Lucrînd împreună, am găsit modalităţi de a exprima cererile lor într-un limbaj afirmativ, centrat pe acţiuni. La

sfîrşitul întîlnirii. elevii clarificaseră treizeci şi opt de măsuri pe care voiau ca directorul să le ia, printre care: „Vrem să fiţi de acord ca reprezentanţi ai elevilor de culoare să participe la deciziile privind codul vestimentar” şi „Vrem sa ne numiţi «elevi negri», şi nu «voi, ăştia».” În ziua următoare, elevii i-au prezentat cererile lor directorului, folosind limbajul afirmativ, centrat pe acţiuni, pe care îl exersaserăm; în seara respectivă elevii m-au sunat jubi- lînd: directorul fusese de acord cu toate cele treizeci şi opt de cereri!

Pe lîngă folosirea limbajului afirmativ, e de dorit să evităm frazele vagi, abstracte sau ambigue şi să formulăm cererile în forma unor acţiuni concrete, pe care ceilalţi să le poată îndeplini. într-o bandă desenată e înfăţişat un bărbat care a căzut într-un lac. Zbătîndu-se în apă, îi strigă cîinelui lui de pe mal: „Lassie, cere ajutor!” în următorul cadru, cîinele e întins pe canapeaua unui psihanalist. Ştim cu toţii cît de diferite sînt părerile despre ce înseamnă „ajutor”: unii membri ai familiei mele, cînd li se cere să ajute la spălatul vaselor, cred că „ajutor” înseamnă supervizare.

Un cuplu cu probleme, care a participat la un curs, oferă 0 alta ilustrare a felului în care limbajul nespecific poate Perturba înţelegerea şi comunicarea. „Vreau să mă laşi fiu eu însămi”, i-a declarat femeia Totului ei. „Fac asta!”, a replicat

Exprimînd cereri într- un limbaj clar, afirmativ, concret şi centrat pe acţiuni, dezvăluim ceea ce să

• •■¡Nu o faci!”, a insistat ea. vHata să se exprime în limbaj afirmativ, centrat pe acţiune,

rneia a răspuns: „Vreau să-mi oferi libertatea să mă i v°lt şi să fiu eu însămi.” Această afirmaţie este însă

la fel de vagă şi are la fel de multe şanse să atragă u$_n$ răspuns defensiv. Ea s-a străduit să-şi formuleze clar cererea. apoi a recunoscut: „E ciudat, dar. dacă e să fiu precisă, cred că ce-mi doresc e să zîmbeşti şi să spui că orice fac eu e în ordine.” Deseori, folosirea unui limbaj vag şi abstract poate masca astfel de jocuri interpersonale de putere.

Am întîlnit o lipsă de claritate similară cînd un tată şi fiul lui de cincisprezece ani au venit pentru consiliere. ..Nu vreau decît să începi să dai dovadă de puţină responsabilitate”, a afirmat tatăl. „Cer prea mult?” I-am sugerat să specifice ce ar trebui să facă fiul lui ca să dea dovadă de responsabilitatea pe care el şi-o doreşte. După o discuţie asupra felului în care putea să-şi exprime clar cererea, tatăl a răspuns ruşinat: „Nu sună prea bine, dar, cînd spun că îmi doresc responsabilitate, vreau de fapt să spun că îmi doresc ca el să facă ce-i cer, fără să comenteze – să sară cînd spun eu şi să zîmbească în timp ce o face.” A fost apoi de acord cu mine că, dacă fiul lui s-ar comporta în felul acesta, ar da dovadă de obedienţă, şi nu de responsabilitate.

Asemenea acestui tată, folosim adesea un limbaj vag şi abstract pentru a arăta cum am dori ca ceilalţi să se simtă sau să fie. fără să numim o acţiune concretă pe care o pot Limbajul vag contribuie face tru a aj la starea la confuzia interioară. respectivă. De exemplu, un patron face un efort autentic de a invita angajaţii să-i ofere feedback, spunîndu-le: „Vreau să vă simţiţi liberi să vă exprimaţi în prezenţa mea. Enunţul comunică dorinţa patronului ca angajaţii „să se simtă liberi”, dar nu şi ce ar putea să facă pentru a se simt[1]

astfel- Patronul ar putea folosi limbajul afirmativ, centrat pe acţiuni, pentru a face o cerere: „Mi-ar plăcea să-mi *spuneţi* ce pot *să fac* ca să vă fie mai uşor, să vă simţiţi liberi să vă exprimaţi în prezenţa mea.

Depresia e răsplata pe care o primim pentru că am fost

Ca o ultimă ilustrare a felului în care limbajul vag contribuie la confuzia interioară, vă prezint o conversaţie pe care am purtat-o în timpul practicii mele de psiholog clinician cu numeroşii clienţi care au venit la mine fiindcă erau depresivi. După ce empatizam cu sentimentele profunde pe care un client le exprimase, discuţia continua în mod tipic după cum urmează:

MBR: „Ce doreşti şi nu primeşti?”
Client: „Nu ştiu ce doresc.”
MBR: „Mă aşteptam să spui asta.”
Client: „De ce?”
MBR: „Teoria mea e că devenim depresivi pentru că nu primim ceea ce dorim, şi nu primim ceea ce dorim pentru că nu am fost niciodată învăţaţi să obţinem ceea ce dorim. Dimpotrivă, am fost învăţaţi să fim fete sau băieţi buni şi părinţi buni. Dacă alegem să fim unul dintre aceste lucruri, e cazul să ne obişnuim să fim deprimaţi. Depresia e răsplata pe care o primim pentru că am fost „buni.” Dar, dacă vrei să te simţi mai bine, aş vrea să clarifici ce ţi-ai dori ca oamenii să facă pentru . ca viaţa ta să fie mai frumoasă.”

„Vreau să mă iubească cineva. Nu e absurd, nu-i aşa?”

MBR: „E un început bun. Acum aş vrea să lămureşti ce

ai vrea ca oamenii să facă pentru ca nevoia ta de a fi iubit să fie satisfăcută. De exemplu, eu ce aş putea face acum?”

Client: „Păi, ştii tu...”

MBR: „Nu sînt sigur că ştiu. Aş vrea să-mi spui ce ai vrea să fac eu ca să-ţi ofer iubirea pe care o cauţi.’’

Client: „E greu.”

MBR: „Da. poate fi greu să faci cereri clare. Dar gîndeşte-te cît de greu le va fi celorlalţi să răspundă la cererea ta dacă nu le e clar care e aceasta!”

Client: „încep să-mi dau seama ce-mi doresc de la ceilalţi ca să-mi satisfac nevoia de a fi iubit, dar e jenant.” MBR: „Da, de foarte multe ori e jenant. Ce ai dori să fac eu sau alţii?”

Client: „Dacă mă gîndesc bine la ce anume aştept cînd cer să fiu iubit, cred că vreau să ghiciţi ce-mi doresc înainte ca eu să-mi dau seama despre ce e vorba. Şi vreau să-mi îndepliniţi mereu dorinţa.” MBR: „îţi mulţumesc pentru clarificare. Sper că îţi dai seama că e puţin probabil să găseşti pe cineva care să-ţi satisfacă nevoia de a fi iubit, dacă asta presupune.”

în foarte multe cazuri, clienţii mei şi-au dat seama ca neconştientizarea lucrurilor pe care le doreau de la ceilalţi avusese o contribuţie semnificativă la frustrările şi depre- sia lor.

*p**orr**nularea conştienta a cererilor*

Uneori, putem comunica o cerere clară fără să o punem în cuvinte. Să presupunem că eşti în bucătărie şi sora ta, care se uită la televizor în living, strigă: „Mi-e sete.” în cazul acesta, e clar că îţi cere să-i duci un pahar cu apă de la bucătărie.

Totuşi, în alte situaţii, putem să ne exprimăm disconfortul şi să presupunem în mod incorect că ascultătorul a înţeles cererea implicită. De exemplu, o femeie i-ar putea spune soţului ei: „Sînt supărată că ai uitat de untul şi ceapa pe care te-am rugat să le cumperi pentru cină.” în timp ce pentru ea poate fi evident că îi cere să se întoarcă la magazin, soţul se poate gîndi că a spus acel lucru doar ca să-l facă să se simtă vinovat.

E posibil să nu fie clar pentru ascultător ce anume dorim să facă atunci cînd ne rezumăm la a ne exprima

în şi mai multe cazuri, pur şi simplu nu sîntem conştienţi ce anume cerem cînd vorbim. Le vorbim celorlalţi sau *spre* ei fără să ştim cum să ne angajam într-un dialog *cu* ei. Aruncăm cuvinte, folosindu-i pe cedalţi ca pe un coş de gunoi. [n] astfel de situaţii, ascultătorul, [ne]Putînd discerne o cerere clară

Adesea, nu sîntem conştienţi ce anume cerem.

cuvintele interlocutorului, simte un gen de disconfort

P^cum cel ilustrat de anecdota următoare.

vizavi d® un cuplu într-un minitren ce trans- Ponă pasagerii la terminalele din aeroportul Fort Worth £>allas. Pentru pasagerii care se grăbesc sa prindă

avionul, ritmul de melc al trenului poate fi iritant. Bărbatul s-a întors către soţia lui şi a spus nervos: „N-am mai văzut un tren atît de lent în viaţa mea!” Ea n-a spus nimic, părînd încordată şi parcă pusă în încurcătură de răspunsul pe care el îl aştepta. Soţul a făcut atunci un lucru pe care îl fac mulţi cînd nu primesc răspunsul dorit: a repetat. Pe un ton vizibil mai răstit, a exclamat: „N-am mai văzut un tren atît de lent în viaţa mea!”

Soţia, neştiind ce să răspundă, a părut şi mai afectată, în disperare, s-a întors spre el şi i-a spus: „Sînt programate electronic.” Nu mi-am închipuit că informaţia aceasta îl va satisface, şi într-adevăr nu l-a mulţumit, pentru că a repetat a treia oară, pe un ton şi mai ridicat: „N-AM VĂZUT ÎN VIAŢA MEA UN TREN ATÎT DE LENT!” Răbdarea femeii a ajuns la limită, căci i-a replicat furioasă: „Şi ce vrei să fac? Să mă dau jos şi să împing?” în mod clar aceşti doi oameni sufereau.

Ce răspuns dorea bărbatul? Cred că voia să audă ca suferinţa lui a fost înţeleasă. Dacă soţia lui şi-ar fi dat seama, ar fi putut să-i răspundă: „Mi se pare că te temi că vom pierde avionul şi eşti scîrbit, pentru că ţi-ar plăcea să circule un tren mai rapid între terminale.”

în dialogul de mai sus, soţia a înţeles frustrarea soţului, dar nu şi-a dat seama ce dorea el. La fel de problematică e situaţia inversă

O cerere neînsoţită de sentimentele şi nevoile interlocutorului poate

formulează cereri fără să comunice mai întîi sentimentele şi nevoile din spatele lor. E valabil mai ales cînd cererea îmbracă forma unei întrebări. întrebarea: „Ce-ar fi să mergi să te tunzi ?” poate fi interpretată uşor de

adolescenţi ca

li VI

0 pretenţie sau un atac, dacă părinţii omit să-şi dezvăluie sentimentele şi nevoile: „Sîntem îngrijoraţi că părul tău a crescut prea lung şi ţi-ar putea limita vederea, mai ales cînd eşti pe bicicletă. Ce-ai zice să te tunzi?”

în mod obişnuit însă, oamenii vorbesc fără a fi conştienţi de ce anume cer. „Nu cer nimic”, pot să afirme, „mi-a venit pur şi simplu să spun asta.” Credinţa mea e că, atunci cînd îi spunem ceva altei persoane, cerem ceva în schimb. Poate fi o simplă reacţie empatică – o recunoaştere verbală sau non- verbală, ca în cazul bărbatului din tren, că vorbele noastre au fost înţelese. Sau putem cere onestitate: dorim să cunoaştem reacţia sinceră a ascultătorului la cuvintele noastre. Sau putem cere o acţiune, în speranţa că ne va satisface nevoile. Cu cît exprimăm mai clar ce dorim de la celălalt, cu atît avem mai multe şanse ca nevoile noastre să fie satisfăcute.

Cu cît spunem mai clar ce dorim, cu atît avem mai multe şanse să obţinem acel

Redarea mesajului

După cum ştim, mesajul pe care îl transmitem nu e «“totdeauna identic cu mesajul primit. în general, ne bazăm Pe indicii verbale ca să determinăm dacă mesajul nostru ost înţeles într-un mod satisfăcător pentru noi. Dacă nu [s]intem siguri că a fost receptat asa cum am fi dorit, trebuie [m] capabili să cerem un răspuns care să ne indice cum i*[e]g[OSt inter]P[retat] mesajul, ca să putem corecta neînţe-

Unele situaţii, o întrebare simplă cum ar fi „E clar ?” ®

Suficientă. Alteori, avem nevoie de ceva mai mult decît

Ca să ne asigurăm că mesajul transmis este identic cu cel primit, îi cerem ascultătorului să-l

„Da, am înţeles”, ca să fini siguri că am fost înţeleşi cu adevărat. în astfel de situaţii. îi putem cere celuilalt să redea în cuvintele sale ce a auzit că i-am spus. Avem apoi ocazia să re- formulăm părţi ale mesajului nostru pentru a corecta discrepanţele sau omisiunile care reies din răspunsul său.

De exemplu, o profesoară se apropie de un elev şi îi spune: „Peter, mi-am făcut griji ieri cînd mi-am verificat agenda. Vreau să mă asigur că ştii că îmi lipseşte o temă de la tine. Treci pe la biroul meu după ore?” Peter murmură: „Bine, ştiu”, şi pleacă, făcînd-o pe profesoară să se simtă încurcată şi nesigură că mesajul ei a fost bine înţeles. Ea îi solicită o reflectare – „Poţi să-mi spui ce ai înţeles că ţi-am spus?” – la care Peter răspunde: „Aţi spus că trebuie să pierd meciul de fotbal şi să stau după ore fiindcă nu v-a plăcut tema mea.” După ce i-a fost confirmată bănuiala că Peter nu a înţeles mesajul pe care ea intenţionase să-l transmită, profesoara încearcă să-l reformuleze, dar mai întîi e atentă la următoarea ei remarcă.

Exprimă-ţi aprecierea cînd ascultătorul încearcă să răspundă la solicitarea ta de a reda mesajul.

O afirmaţie de genul: „N-ai auzit ce-am spus”, „N-am spus asta” sau „M-ai înţeles greşit îl poate face pe Peter să creada că e pedepsit. Din moment ce profesoara consideră că Peter a răspuns sincer la solicitarea ei, poate spune: „îţi mulţumesc că mi-ai spus ce ai auzit. Văd că nu m-am făcut atît de bine înţeleasă pe cît aş fi vrut, aşa că mai încerc o data.’

Cînd începem să le solicităm celorlalţi să redea ce au auzit că am spus, ne putem simţi ciudat, pentru că astfel de solicitări se fac rar. Cînd subliniez importanţa abilităţii noastre de a solicita redarea mesajului, oamenii îşi exprimă adesea rezerva. Se tem de reacţii de genul: „Crezi că sînt surd?” sau „Lasă jocurile astea psihologice”. Pentru a preîntîmpina astfel de răspunsuri, le putem explica de la început de ce le cerem uneori să ne redea spusele. Explicăm că nu le testăm capacitatea de ascultare, ci verificăm dacă ne-am exprimat clar. Dacă totuşi ascultătorul ripostează: „Am auzit ce-ai zis; nu sînt prost!”, avem opţiunea să ne concentrăm asupra sentimentelor şi nevoilor sale şi să întrebăm, cu voce tare sau în gînd: „Vrei să spui că eşti iritat, deoarece doreşti să-ţi respect capacitatea de a înţelege?”

Empatizează cu ascultătorul care nu vrea să redea mesajul

Solicitarea onestităţii

După ce ne-am exprimat deschis şi am primit înţelegerea P[6] care o doream, sîntem adesea dornici să cunoaştem [r]cacţia celuilalt la ce i-am spus. De obicei, onestitatea pe [Care] o dorim e orientată în una dintre următoarele trei direcţii:

Dneori, am vrea să ştim sentimente au trezit spusele noastre şi motivul acestei reacţii

După ce ne exprimăm şi ne dezvăluim vulnerabilitatea, de ce multe ori am vrea să ştim
(a) ce simte ascultă-

emoţionale. Putem solicita asta spunînd: „Mi-ar

plăcea să-mi spui ce simţi în legătură cu ce am spus şj ce motive ai ca să te simţi astfel."

Uneori, am vrea să aflăm ceva despre gîndurile ascultătorului, apărute ca reacţie la spusele noastre. în această situaţie, e important să specificăm ce gînduri am dori să ne împărtăşească. De exemplu, putem spune: „Mi-ar plăcea să aflu dacă te aştepţi ca propunerea mea să aibă succes şi, dacă nu. de ce crezi că nu va avea succes". Cînd nu specificăm ce gînduri ne interesează, persoana cu care dialogăm ne poate comunica pe larg gînduri care nu ne interesează.

(b) ce gîndeşte ascultătorul;

Uneori, am vrea să ştim dacă celălalt e dispus să acţioneze în felul pe care i l-am recomandat noi. Soli citarea poate suna astfel: ,.Aş vrea să-mi spui dacă eşti dispus să amîni întîinirea noastră cu *o* săptămînă."

te) dacă ascultătorul e dispus să acţioneze

Utilizarea CNV implică sa fim conştienţi de forma specifică de onestitate pe care am vrea să o primim şi să solicităm această onestitate în limbaj concret.

Cererile adresate unui grup

Cînd ne adresăm unui grup, e foarte important sa specificăm clar ce tip de înţelegere sau onestitate dorii*[1] de la acesta după ce ne-am exprimat. Cînd nu spunem cla*

ce răspuns aşteptăm, putem iniţia discuţii neproductive, care nu satisfac nevoile nimănui.

Am fost invitat de mai multe ori să lucrez cu grupuri de cetăţeni preocupaţi de problema rasismului în comunitatea lor. O dificultate cu care se confruntă frecvent astfel de grupuri este aceea că întîlnirile lor consumă mult timp şi nu dau rezultate. Lipsa de productivitate e foarte costisitoare pentru membri, care adesea cheltuiesc din resursele lor limitate pentru transport şi îngrijirea copiilor ca să participe la întrunirile respective. Frustraţi de discuţiile prelungite şi lipsite de finalitate, mulţi membri părăsesc grupurile, declarînd şedinţele o pierdere de vreme. Mai mult, schimbările instituţionale pe care ei se străduiesc să le genereze nu se produc nici rapid, nici uşor. De aceea, la întrunirile acestor grupuri e important ca timpul să fie folosit eficient.

I-am cunoscut pe membrii unui grup care se pentru a produce schimbări în sistemul educaţional local. Ei considerau că anumite elemente din sistemul de ’nvăţămînt îi discriminau pe elevi după criterii rasiale. Fiindcă întrunirile lor erau neproductive şi organizase sugerat să-şi organizeze întrunirea ca de obicei, *iar eu* ’veam să le spun cum i-ar putea ajuta CNV.

Un bărbat a deschis şedinţa aducînd în discuţie un articol

* nt din ziar, în care o mamă dintr-o etnie minoritară $lexPrima nemulţumirea şi îngrijorarea legată de felul în ţ Ure directorul şcolii o trata pe fiica ei. O femeie a răspuns -Z^ărtaşind o întîmplare similară pe care o trăise chiar ea vîemea cînd fusese elevă la aceeaşi scoală.

Unul cile fiecare membru a povestit apoi ceva similar. După

20 de minute, i-am întrebat pe participanţi dacă nevoile lor erau satisfăcute de discuţia purtată. Nimeni nu a spus ..da". „Aşa se întîmplă mereu la întrunirile noastre!", a izbucnit nervos un bărbat. „Am lucruri mai bune de făcut cu timpul meu decît să stau şi să ascult aceleaşi tîmpenii."

M-am adresat atunci bărbatului care iniţiase discuţia: „Ai putea să-mi spui ce răspuns ai aşteptat din partea grupului cînd ai adus în discuţie articolul din ziar?" „Mi s-a părut interesant", a răspuns el. I-am explicat că îl întrebasem ce răspuns dorea din partea grupului, nu ce părere avea despre articol. S-a gîndit puţin şi apoi a recunoscut: „Nu ştiu sigur ce-am aşteptat."

Intr-un grup, se iroseşte mult timp cînd vorbitorii nu ştiu exact ce răspuns

După părerea mea, acesta e motivul pentru care 20 de minute din timpul preţios al grupului au fost irosite cu o discuţie neproductivă. Cînd ne adresăm unui grup fără să ştim ce aşteptăm, vor urma adesea discuţii fără finalitate. Dar dacă un membru e conştient de importanţa solicitării clare a răspunsului dorit, poate să împărtăşească grupului această conştientizare. De exemplu, în cazul nostru, cînd bărbatul nu a specificat răspunsul pe care îl aştepta, un alt participant ar fi putut spune: „Nu mi-e clar cum doreşti să răspundem la povestirea ta. Vrei să ne spui ce răspuns aştepţi de la noi?" Astfel de intervenţii pot preîntîmpiu[a] irosirea timpului preţios.

Conversaţiile se prelungesc adesea la nesfîrşit, fără a satisface nevoile nimănui, pentru că nu e clar dacă im* ţiatorul conversaţiei a primit ceea ce dorea. în India, cînd oamenii primesc răspunsul pe care îl aşteaptă în conversaţiile pe care le iniţiază, spun „bas". Ceea ce

înseamnă

]Mu e nevoie să continui. Sînt mulţumit şi sînt gata să trec la altceva.” Chiar dacă acest cuvînt lipseşte din limba noastră, avem numai de cîştigat dacă ne dezvoltăm şi încurajăm conştientizarea de tipul „bas” în toate interacţiunile noastre.

Cereri versus pretenţii

Cererile sînt luate drept pretenţii cînd ceilalţi cred că vor fi blamaţi sau pedepsiţi dacă refuză. Cînd oamenii aud că emitem o pretenţie, aleg între două alternative: supunerea sau revolta. în ambele cazuri, cel care emite pretenţia e perceput drept constrîngător, iar capacitatea ascultătorului de a răspunde cu compasiune este diminuată.

Cînd interlocutorul aude o pretenţie din partea noastră, vede două posibilităţi; să se supună sau să se

Cu cît ni s-a întîmplat mai des în trecut să-i blamăm, să-i pedepsim sau să încercăm să-i facem pe ceilalţi să se simtă vinovaţi cînd nu ne-au îndeplinit cererile, cu atît avem Şanse mai mari ca cererile noastre să fie percepute acum ărept pretenţii. De asemenea, Plătim şi

Cum ne dăm seama dacă e o pretenţie sau o cerere; observăm ce face vorbitorul dacă cererea lui nu e

•st blamaţi, pedepsiţi sau făcuţi să se simtă vinovaţi pentru * nu s'au conformat la cererile altora, ei vin cu acest bagaj ^^laţiilc actuale şi au tendinţa pentru folosirea aces- tor tactici de către alţii. Daca

^antenii cu care comunicăm au

E o pretenie dacă e urmată e o critică sau o judeată din partea

Să examinăm două variante ale unei situaţii. Jack îi spune prietenei lui, Jane: „Mă simt singur şi aş vrea să petreci seara asta cu mine.” E o cerere sau o pretenţie? Nu ştim, pînă cînd nu observăm cum se poartă Jack cu Jane dacă ea nu se conformează cererii lui. Să presupunem că ea răspunde: „Jack. sîmfoarte obosită. Dacă ţi-ar plăcea să ai companie, ce-ar fi şi găseşti pe altcineva care să petreacă seara cu tine?” Daă Jack remarcă apoi: „E tipic pentru tine să fii atît de egnstă!”, cererea lui a fost de fapt o pretenţie. în loc să emţatizeze cu nevoia ei de a se odihni, el a blamat-o.

Să luăn alt scenariu:

Jack: „Mă simt singur şi mi-ar plăcea să petreci seara c.i mine.”

Jane: Jack, sînt foarte obosită. Dacă ţi-ar plăcea să ai companie, ce-ar fi să găseşti pe altcineva care să [¿treacă seara cu tine?”

Jack s? *întoarce, fără să spună nimic.*

Jane, *smţind că e supărat:* „Te supără ceva?” Jack: ‚Nu.”

Jane: .Haide, Jack. Simt că ceva nu e în ordine. Ce s-a îitîmplat?”

Jack: ‚Ştii cît de singur mă simt. Dacă m-ai iubi cu adevărat, ai petrece seara cu mine.”

Este o prebnţie dacă vorbitorul încearcă să-l facă pe ascultător să se

Din nou. în loc să empati- zeze. Jack interpretează răspunsul lui Jane ca o dovadă că ea nu-l iubeşte şi îl respinge. Cu

cît avem mai mult tendinţa să luăm un refuz drept respingere. cu atît sînt şanse mai mari ca cererile noastre să fie interpretate ca pretenţii. Ceea ce conduce la crearea unui cerc vicios: cu cît oamenii aud mai multe pretenţii, cu atît se simt mai prost în prezenţa noastră.

Pe de altă parte, am şti că cererea lui Jack a fost o cerere autentică, şi nu o pretenţie, dacă la răspunsul lui Jane ar fi dat dovadă de respect pentru sentimentele şi nevoile ei. De exemplu: „Să înţeleg că te simţi epuizată şi ai nevoie de odihnă în seara asta?”

Putem să ne asigurăm interlocutorul că facem o cerere şi nu emitem o pretenţie, indicîndu-i că vrem să ne îndeplinească cererea dacă o face de bunăvoie. Am putea întreba: „Vrei să pui masa?”, în loc să spunem „Aş vrea să pui masa”, însă cea mai convingătoare metodă de a transmite că facem o cerere autentică este să empatizăm cu oamenii cînd nu se conformează la cererea noastră. Demonstrăm că facem o cerere şi nu emitem o pretenţie prin felul în care reacţionăm cînd ceilalţi ne refuză. Dacă sîntem pregătiţi să dăm dovadă de înţelegere empatică pentru motivele care îl împiedică pe interlocutor sa facă ce i-am cerut, atunci, conform definiţiei mele, am formulat o cerere, nu o pretenţie. Să alegem cererea în locul Pretenţiei nu înseamnă să renunţăm cînd cineva răspunde negativ la cererea noastră, ci să nu încercăm să-l con- ᵛ’ngem pînă cînd nu am empatizat cu ceea ce îl împiedică spună „da”.

E o cerere dacă vorbitorul arată empatie pentru nevoile ascultă-

Precizarea obiectivului atunci cînd facem o cerere

Formularea unor cereri autentice presupune, de asemenea. conştientizarea scopului pe care îl urmărim. Dacă intenţia noastră e doar să schimbăm oamenii şi comportamentul lor sau să ne impunem punctul de vedere, CNV nu e un instrument potrivit. Procesul e creat pentru aceia dintre noi care ar dori ca ceilalţi să se schimbe şi să reacţioneze, dar numai dacă aleg să facă asta de bunăvoie şi cu compasiune. Obiectivul CNV este să creeze o relaţie bazată pe onestitate şi empatie. Cînd ceilalţi ştiu că principalul nostru interes e legat de calitatea relaţiei şi că ne aşteptăm ca procesul să satisfacă nevoile tuturor, atunci vor avea încredere că cererile noastre sînt cereri autentice, şi nu pretenţii camuflate.

Scopul nostru e o relaţie bazată pe onestitate şi empatie.

Conştientizarea obiectivului e greu de menţinut, mai ales pentru părinţi, profesori, manageri şi alte persoane a căror munca e centrată pe influenţarea oamenilor şi obţinerea de modificări comportamentale. O mamă s-a întors după pauza de prînz a unui seminar şi mi-a spus: „Marshall. m-am dus acasă şi am încercat. N-a funcţionat.” I-am cerut să descrie ce a făcut.

„Mi-am exprimat sentimentele şi nevoile, aşa cum am exersat aici. Nu l-am criticat şi nu l-am judecat pe fiul meu- l-am spus: «Cînd văd că nu ai făcut treburile pe care a* spus că le faci, mă simt foarte dezamăgită. Voiam să vi» acasă şi să găsesc ordine şi treburile tale terminate.» Ap[01,] am făcut o cerere: i-am spus că vreau să facă imediat curăţenie.”

„Se pare că ai exprimat clar toate elementele”, am co-

mentat eu. „Ce s-a întîmplat?”

„N-a vrut.”

„Apoi ce s-a întîmplat?”, am întrebat eu.

„I-am spus că nu poate trăi toată viaţa fiind leneş şi iresponsabil."

Mi-am dat seama că femeia nu era capabilă încă să distingă între exprimarea cererilor şi emiterea de pretenţii. Considera procesul ca fiind eficient doar dacă oamenii se conformau „cererilor” ei. în fazele iniţiale ale învăţării acestui proces, e posibil să aplicăm elementele CNV mecanic, fără să fim conştienţi de scopul implicit.

Uneori însă, chiar şi cînd sîntem conştienţi de intenţia noastră şi ne exprimăm cererea cu grijă, unii pot auzi o pretenţie. E valabil mai ales cînd ocupăm poziţii de autoritate şi discutăm cu persoane care au avut antecedente cu figuri autoritare constrîngătoare.

Odată, administratorul unui liceu m-a invitat să le demonstrez profesorilor cum poate ajuta CNV în relaţia cu elevii care nu cooperau aşa cum şi-ar fi dorit cadrele didactice.

Am fost rugat să mă întîlnesc cu patruzeci de elevi care fuseseră catalogaţi drept „inadaptaţi social şi emoţional”. Am fost uimit de felul în care astfel de etichete pot func- hona ca profeţii autoîmplinite. Dacă eşti etichetat astfel, u e ca şi cum ţi s-ar permite să te distrezi la şcoală, refu- d să faci ce ţi se cere ? Punîndule oamenilor etichete. J^dem să ne purtăm cu ei într-un fel care contribuie tocmai comportamentul care ne îngrijorează, pe care îl vedem ca o nouă confirmare a diagnosticului nostru. Din ®|oment ce elevii ştiau că fuseseră clasificaţi ca „inadaptaţi social şi emoţional”, atunci cînd am intrat n-am fost surprins că majoritatea

erau urcaţi pe pervazuri şi le strigau obscenităţi prietenilor din curtea şcolii. Am început cu o cerere: „Aş vrea să veniţi toţi şi să vă aşezaţi în bănci, ca să vă pot spune cine sînt şi ce-aş vrea sa facem azi." Jumătate dintre elevi au venit. Nefiind sigur că m-au auzit toţi, am repetat. După asta, şi ceilalţi elevi s-au aşezat în bănci, cu excepţia a doi băieţi care au rămas pe un pervaz. Spre ghinionul meu. erau cei mai mari elevi din clasă.

„Scuzaţi-mă", le-am spus. „Vrea unul dintre voi doi să-mi spună ce a auzit că am spus?" Unul dintre ei s-a întors spre mine şi a rostit iritat: „Da. ai zis că trebuie să ne aşezăm." Mi-am spus, în sinea mea: „Mi-a interpretat cererea ca pe o pretenţie."

Cu voce tare, am spus: „Domnule" (am învăţat să mă adresez întotdeauna cu „dle" oamenilor cu bicepşi ca ai lui, mai ales cînd pe unul dintre ei are un tatuaj), „vrei să-mi spui cum aş fi putut să vă comunic ce voiam fără să pară că v-am dat un ordin?" Fiind obişnuit să aştepte pretenţii de la figuri autoritare, a fost surprins de abordarea mea diferită. „Cum vă pot comunica ce doresc de la voi. fără să pară că nu-mi pasă de părerile voastre?", am repetat. El a ezitat puţin şi a ridicat din umeri: „Nu ştiu."

„Ce se întîmplă acum între noi doi e un bun exemplu pentru ce voiam să discutăm astăzi. Cred că oamenii se pot simţi mult mai bine în compania altora dacă spun ceea ce doresc fără să dea ordine. Cînd vă transmit ce mi-aS dori, nu spun că, dacă nu executaţi, vă fac viaţa un chin- Nu ştiu cum pot comunica într-un mod care să vă inspir[6] încredere." Spre uşurarea mea, tînărului i s-a părut rezonabil ce am spus şi, împreună cu prietenul lui, a venit sa se alăture grupului. în astfel de situaţii, poate

dura puţin pînă cînd cererile noastre vor fi primite exact aşa cum sînt.

Cînd facem o cerere, ne ajută să fim atenţi la idei de genul următor, care transformă automat cererile în pretenţii:

- Ar *trebui* să cureţe în urma lui.
- Ea *n-are voie* să nu facă ce îi cer.
- *Merit* o mărire de salariu.

« Am dreptate să-i pun să stea peste program.

- Am *dreptul* la mai mult timp liber.

Cînd ne formulăm nevoile astfel, tindem să-i judecăm pe ceilalţi cînd nu fac ce le-am cerut. Şi eu am avut această tendinţă în trecut, cînd fiul meu cel mic nu ducea gunoiul. Cînd am împărţit treburile gospodăreşti, el fusese de acord cu sarcina ce-i revenise, dar în fiecare zi aveam o nouă ceartă pe tema gunoiului. Zilnic îi reaminteam – ..Asta e treaba ta. toţi avem o sarcină" etc. – cu singurul scop de a-l face să ducă gunoiul.

în cele din urmă, într-o seară am analizat mai atent tot ce îmi spusese el despre motivele pentru care gunoiul nu era dus. Am scris cîntecul următor după discuţia din seara aceea. Cînd fiul meu a simţit că empatizez cu poziţia lui, [a] început să ducă gunoiul fără sa mai fie nevoie să-i reamintesc.

Cîntec de la Brett

Dacă înţeleg clar şi bine
că nu pretinzi nimic de la mine, fac de obicei ce ai dorit.
Dar dacă vii cu gura mare
ca un şef mare şi tare,
[v]ei vedea că discuţi cu un zid.

Iar cînd îmi aminteşti
atît de smerit
tot ce-ai făcut tu pentru mine,
fii pregătit: începe tărăboiul.
Poţi să strigi,
poţi să scuipi,
să ţipi, să suspini, să te înfurii:
eu tot n-o să duc gunoiul.
Chiar dacă tu te vei schimba, s-ar putea să dureze ceva pînă cînd te iert şi dau totul uitării. Deoarece mi s-a părut că pînă acum nu m-ai considerat şi pe mine om pînă cînd nu ţi-am împlinit aşteptările.

Rezumat

A patra componentă a CNV se referă la *ce dorim să cerem de la ceilalţi pentru a ne îmbogăţi viaţa.* încercăm să evităm formulările vagi, abstracte sau ambigue şi sa folosim un limbaj afirmativ, centrat pe acţiuni, comunicînd ce anume *cerem,* nu ce *nu cerem.*

Cînd vorbim, cu cît exprimăm mai clar ce aşteptăm de la ceilalţi, cu atît avem şanse mai mari să primim acel lucru- Fiindcă mesajul pe care îl transmitem nu e întotdeauna identic cu cel recepţionat, trebuie să învăţăm cum să aflai[11] dacă mesajul nostru a fost înţeles corect. Mai ales atun[cl] cînd ne adresăm unui grup, trebuie să specificăm cla[f] natura răspunsului pe care îl aşteptăm. Altfel, putem iniP[a] discuţii neproductive, care irosesc timpul grupului.

Cererile sînt văzute ca pretenţii atunci cînd ascultătorii cred ca vor fi blamaţi sau pedepsiţi dacă nu se confor-

meazã. Putem sã-i ajutãm pe ceilalţi sã aibã încredere cã le comunicãm o cerere, nu o pretenţie, indicîndu-le cã dorim sa ne satisfacã cererea doar dacã o pot face de bunãvoie. Scopul CNV nu este sã schimbe oamenii şi comportamentul lor pentru ca noi sã ne impunem punctul de vedere, ci sã ne ajute sã stabilim relaţii bazate pe onestitate şi empatie care, în final, sã satisfacã nevoile tuturor.

CAJV iw (XcţUme/

Exprimarea temerilor generate de faptul cã cel mai bun prieten fumeazã

Al şi Burt sînt huni prieteni de peste 30 de ani. Al. nefumãtor, a fãcut tot ce a putut de-a lungul timpului pentru a-l convinge pe Burt sã renunţe la obiceiul lui de afuma douã pachete pe zi. Sesizînd cã tuşea tabagicã a prietenului sãu s-a agravat în ultimul an. Al a izbucnit într-o zi cu toatã energia şi vitalitatea blocate în furia şi frica pe care nu le exprimase.

Al: Burt, ştiu cã am discutat despre asta de zeci de ori, dar ascultã-mã. Mã tem cã nenorocitele astea de ţigãri te vor omorî! Eşti prietenul meu cel mai bun şi vreau sã fii alãturi de mine cît mai mult timp posibil. Te rog, nu te gîndi cã te judec. Nu o fac, sînt doar îngrijorat. (7n *trecut, cînd Al încercase sã-l convingã sã renunţe. Burt îl acuzase de multe ori cã îl judecã.)* wt: Nu, înţeleg îngrijorarea ta. Sîntem prieteni de multã vreme...

Al: *(făcînd o cerere)* Ai fi dispus să te laşi?

Burt: Mi-aş dori să pot.

Al: *(identificînd sentimentele şi nevoile care îl împiedică pe Burt să fie de acord cu cererea)* Ţi-e frică să încerci pentru că nu vrei să ai un eşec?

Burt: Da... ştii bine de cîte ori am încercat pînă acum... Ştiu că oamenii îşi fac o părere proastă despre mine pentru că nu reuşesc să mă las.

Al: *(presupunînd ce şi-ar dori Burt să ceară)* Eu nu mi-am făcut o părere proastă despre tine. Şi dacă ai încerca şi n-ai reuşi, tot nu mi-aş face. Mi-aş dori să încerci.

Burt: Mulţumesc. Dar tu nu eşti singurul om din viaţa mea... E vorba de toţi ceilalţi. Se vede în ochii lor – m-ar considera un ratat.

Al: *(empatizînd cu sentimentul lui Burt)* E copleşitor să-ţi faci griji pentru ce ar gîndi ceilalţi, cînd simplul fapt de a te lăsa e suficient de greu?

Burt: Detest ideea că aş putea fi dependent, că am ceva ce nu pot controla...

Al: *(privindu-l în ochi pe Burt. dă din cap afirmativ. Interesul şi atenţia lui Al pentru sentimentele şi nevoile lui Burt sînt exprimate de privire şi de tăcerea care urmează.)*

Burt: Nici nu-mi mai face plăcere să fumez. E ca şi cum aş fi un paria dacă o fac în public. E jenant.

Al: *(continuînd să empatizeze)* S-ar zice că vrei să te laşi, dar ţi-e teamă că nu vei reuşi – şi că asta se va repercuta asupra încrederii şi imaginii tale de sine.

Burt: Da, cred că aşa e... Ştii, nu cred că am mai vorbit despre asta. De obicei, cînd oamenii îmi spun să ma las, le zic să mă lase în pace. Mi-ar plăcea să mă las, dar nu suport toată presiunea asta din partea celorlalţi.

Al: Eu nu vreau să te presez. Nu ştiu dacă te pot lecui de frica ta de eşec, dar mi-aş dori să te susţin aşa cum

pot. Asta dacă... vrei să o fac...

Burt: Da. vreau. Sînt impresionat de grija şi de disponibilitatea ta. Dar... să zicem că nu sînt pregătit încă. E în ordine pentru tine?

Al: Sigur. Burt. O să te plac la fel de mult. Doar că aş vrea să te plac mai mult timp! *(Pentru că cererea lui Al a fost o cerere autentică, nu o pretenţie, el răniîne conştient de angajamentul faţă de calitatea relaţiei, indiferent de răspunsul lui Burt. împărtăşeşte acest lucru şi îşi exprimă respectul faţă de nevoia de autonomie a lui Burt prin cuvintele „o să te plac la fel de mult", exprimîndu-şi în acelaşi timp nevoia proprie: „să te plac mai mult timp.")*

Burt: Bine. Atunci poate încerc din nou... Dar nu mai spune nimănui, te rog.

Al: Sigur, tu decizi cînd eşti pregătit: eu nu pomenesc nimic nimănui.

Exerciţiul/4
EXPRIMAREA UNEI CERERI

Ca să vedem dacă avem aceeaşi părere despre expri-
niarea clară a cererilor. încercuiţi numărul din faţa acelor
>Unţuri în care vorbitorul cere clar să fie întreprinsă o
dfll>rnită acţiune.

«Vreau să mă înţelegi."
«Aş vrea să-mi spui un lucru pe care l-am făcut şi
'~ai apreciat."

3. „Mi-ar plăcea să ai mai multă încredere în tine."
4. „Vreau să renunţi la băutură."
5. „Aş vrea să mă laşi să fiu eu însămi."

6. „Aş vrea să fii sincer cu mine în legătură cu întîlnirea de ieri.”
7. „Aş vrea să conduci cu viteza legală sau mai încet.”
8. „Mi-ar plăcea să te cunosc mai bine.”
9. „Mi-ar plăcea să dai dovadă de respect faţă de intimitatea mea.”
10. „Mi-ar plăcea să pregăteşti mai des cina.”

Iată răspunsurile mele la Exerciţiul 4:

1. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvîntul „înţelegi” nu specifică clar acţiunea care e solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Aş vrea să-mi spui ce ai auzit că am spus.”
2. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: enunţul exprimă clar cererea vorbitorului.
3. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „să ai mai multa încredere” nu exprimă o acţiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să urmezi un curs de comunicare, care cred că ţi-ar îmbunătăţi încrederea în tine.”
4. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „să renunţi la băutura nu exprimă clar ce doreşte vorbitorul, ci ce nu doreşte- Ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui ce nevoi îţi sîn[1] satisfăcute de băutură şi să discutăm despre aK[e] modalităţi de a ţi le satisface.”

5 Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „să mă laşi să fiu eu însămi” nu exprimă o acţiune specifică solicitată.

Vorbitorul ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui că nu vei pune capăt relaţiei noastre – chiar dacă eu fac lucruri care nu-ţi plac.”

6. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „să fii sincer cu mine” nu exprimă clar o acţiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui ce părere ai despre ce am făcut şi ce ţi-ar plăcea să fac altfel.”
7. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere: enunţul exprimă clar cererea vorbitorului.
8. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, propoziţia nu exprimă clar o acţiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să-mi spui dacă ai fi dispusă să luăm prînzul împreună o dată pe săptămînă.”
9. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „să dai dovadă de respect faţă de intimitatea mea” nu exprimă clar o acţiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să fii de acord să baţi la uşă înainte să intri în biroul meu.”

Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. După mine, cuvintele „mai des” nu exprimă clar o acţiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să pregăteşti cina în fiecare seară de luni.”

CAPITOLUL 7

CLUW *acceptă^n/ CAÁ/* empatíe-

Cele două părţi ale CNV:
- exprimarea onestă
- acceptarea empatică

Ultimele patru capitole au descris cele patru elemente ale CNV: ce observăm, ce simţim, ce nevoi avem şi ce am dori să cerem ca să ne îmbogăţim viaţa. Acum vom trece de la exprimarea propriilor trăiri la aplicarea aceloraşi patru elemente cînd ascultăm ce observă, simt, au nevoie şi cer ceilalţi. Vom numi această parte a procesului „acceptare empatică".

Prezenţa: Nu face nimic, fii prezent

Empatia este înţelegerea plină de respect a experienţelor celorlalţi. Filozoful chinez Chuang-Tzu a afirmat că adevărata empatie presupune sa asculţi cu toată fiinţa: „A auzi doar cu urechile e un lucru. Insa auzul înţelegerii este altceva. Auzul spiritului nu e limitat la o facultate, la urechi sau la minte. De aceea, necesită golirea tuturor facultăţilor. Cînd toate facultăţile sînt golite, întreaga fiinţă ascultă. Are loc

Empatia: golirea minţii şi ascultarea cu

atunci o cunoaştere directă a ceea ce se află în faţa ta, ceva ce nu poate fi auzit cu urechea sau înţeles cu mintea."

în relaţiile cu ceilalţi, empatia apare doar atunci cînd ne-am debarasat cu succes de toate ideile preconcepute şi judecăţile despre ei. Martin Buber, filosof israelian născut în Austria, descrie această calitate a prezenţei pe care viaţa o cere de la noi: „în ciuda tuturor asemănărilor, orice situaţie din viaţă are, la fel ca un copil nou-născut, un chip nou, care n-a mai existat niciodată şi nici nu va mai exista, îţi cere o reacţie ce nu poate fi pregătită dinainte. Nu cere nimic din trecut. Cere prezenţă, responsabilitate; te cere pe tine."

Prezenţa pe care o necesită empatia nu e uşor de menţinut. „Capacitatea de a acorda atenţie unei persoane care suferă este un lucru foarte rar şi dificil; e aproape un miracol", afirmă autoarea franceză Simone Weil. •Aproape toţi cei care consideră că au această capacitate nu o posedă, de fapt." în locul em- patiei, avem tendinţa să oferim sfaturi sau asigurări, să ne explicăm propria poziţie sau d'aire emoţională. Empatia implică însă concentrarea întregii atenţii asupra mesajului vorbitorului. Le oferim lorlalţi timpul şi spaţiul de care au nevoie ca să se *prime pe deplin şi să se simtă înţeleşi. Există un proverb budist care descrie sugestiv această capacitate: „Nu face uirnic, fii prezent."

întreabă înainte să oferi un sfat sau o asigurare.

Pentru un interlocutor care are nevoie de

empatie e adesea frustrant cînd presupunem că ar avea nevoie de figurări sau de sfaturi şi soluţii. Am primit o lecţie de la fiica mea. care m-a învăţat să verific dacă sfatul sau asigurarea sînt dorite înainte să le ofer. Se uita într-o zi în oglindă şi a spus: „Sînt urîtă ca o purcică."

„Eşti cea mai superbă fiinţă pe care a creat-o Dumnezeu pe fata Pămîntului", am declarat eu. Ea mi-a aruncat o privire exasperată, a exclamat „Of, tată!", şi a ieşit din cameră trîntind uşa.

Prietena mea, Holley Humphrey. a identificat cîteva comportamente obişnuite care ne împiedică să fim suficient de prezenţi pentru a le oferi empatie celorlalţi, lată în continuare cîteva exemple:

Sfaturile: „Cred că ar trebui..." „Cum se face că n-ai...?" Punerea în inferioritate: „Asta nu-i nimic; să vezi ce mi s-a întîmplat mie..."

Educarea/instruirea: „Ai putea transforma experienţa aceasta într-una foarte pozitivă, dacă ai..."

Consolarea: „N-a fost vina ta; ai făcut tot ce se putea." Istorisirile: „Asta îmi aminteşte de o întîmplare..." Expedierea: „înveseleşte-te. Nu te mai simţi aşa prost." Compătimirea: „Sărmanul de tine..."

Interogarea: „Cînd a început asta?" Justificarea: „Te-aş fi sunat, dar..." Corectarea: „Nu s-a întîmplat aşa."

în cartea *When Bad Things Happen to Good People,* rabinul Harold Kushner descrie cît de dureros a fost pentru el să asculte cuvintele pe

care i le spuneau oamenii cu scopul de a-l face să se simtă mai bine atunci cînd fiul lui era pe moarte. Şi mai dureros a fost cînd şi-a dat seama că timp de douăzeci de ani le-a spus altora aceleaşi lucruri în situaţii similare!

Credinţa că trebuie să „rezolvăm” situaţii şi să-i facem pe ceilalţi să se simtă mai bine ne împiedică să fim prezenţi-

Aceia dintre noi care lucrează ca psihoterapeuţi sau consilieri sînt în mod special predispuşi la o astfel de atitudine. Odată, cînd lucram cu douăzeci şi trei de profesionişti din domeniul sănătăţii psihice, le-am cerut să scrie cuvînt cu cuvînt cum ar răspunde unui client care afirmă: „Mă simt foarte deprimat. Nu văd nici un motiv să mai trăiesc." Am strîns răspunsurile lor şi am anunţat: „Voi citi acum cu voce tare ce scris fiecare dintre Imaginaţi-vă că sînteţi persoana care şi-a exprimat starea de deprimare şi ridicaţi mîna după fiecare răspuns care vă dă senzaţia că aţi fost înţeles." S-a ridicat mîna la numai trei din cele douăzeci şi trei de răspunsuri. întrebările de genul: „Cînd a început asta?" au fost foarte frecvente; ele lasă impresia că profesionistul solicită informaţiile necesare pentru a diagnostica şi a trata apoi problema. în realitate, înţelegerea raţională a unei probleme blochează genul de prezenţă pe care îl cere empatia. Cînd ne gîndim la cuvintele celuilalt şi la felul în care acestea se leagă cu teoriile noastre, ne uităm la el ~~ nu sîntem alături de el. Ingredientul-cheie al empatiei este prezenţa: sîntem în întregime prezenţi alături de celălalt şi de experienţa sa. Calitatea prezenţei distinge empatia de înţelegerea raţională sau compătimire. Deşi Putem alege uneori să-i compătimim pe ceilalţi simţind ceea ce simt ei, trebuie să fim conştienţi că în acele Momente nu oferim empatie.

Înţelegerea raţională blochează empatia.

Ascultarea sentimentelor şi nevoilor

în CNV, indiferent de cuvintele pe care oamenii le folosesc pentru a se exprima, noi sîntem atenţi la observaţiile, sentimentele, nevoile lor şi la ce anume cer pentru a-şi îmbogăţi viaţa. Imaginaţi-vă că i-aţi împrumutat maşina unui nou vecin care a apelat la voi fiindcă avea o urgenţă personală. Cînd află familia voastră, reacţionează vehement: „Eşti fraier că ai avut încredere într-un străin!" Dialogul care urmează arată cum puteţi intra în contact cu sentimentele şi nevoile membrilor familiei în loc (1) să vă blamaţi, să luaţi vina asupra voastră, sau (2) să-i blamaţi şi să-i judecaţi pe ei.

Indiferent ce spun ceilalţi, noi auzim doar (a) ce observă, (b) ce simt, (c) ce nevoi au şi (d) ce ne cer ei.

în această situaţie, e evident ce observă familia şi la ce reacţionează: împrumutarea maşinii unui om relativ străin. în alte situaţii, e posibil să nu fie atît de clar. Dacă un coleg ne spune: „Nu eşti un bun camarad", e posibil să nu ştim ce anume observă, dar, de obicei, putem ghici comportamentul care a atras afirmaţia.

Dialogul următor de la un seminar demonstrează dificultatea de a ne concentra asupra sentimentelor şi nevoilor celorlalţi cînd sîntem obişnuiţi să ne asumăm responsabilitatea pentru sentimentele lor şi să luăm vina asupra noastră pentru mesajele primite. Femeia implicată în acest dialog voia să înveţe să asculte sentimentele şi nevoile dm spatele anumitor afirmaţii ale soţului ei. I-am sugerat să-ş*

imagineze cum se simte el, ce nevoi are şi apoi să-şi verifice supoziţiile.

Afirmaţia soţului: „Ce rost are să discut cu tine? Nu mă asculţi niciodată."

Femeia: „Eşti nefericit cu mine?”

Marshall B. Rosenberg: „Cînd spui «cu mine», presupui că sentimentele lui sînt rezultatul acţiunilor tale. Aş prefera să spui «Eşti nefericit pentru că aveai nevoie...?», şi nu «Eşti nefericit cu mine». Asta ţi-ar orienta atenţia spre ce se întîmplă în el şi micşorează probabilitatea să te simţi atacată de mesaj.”

Femei „Dar ce să spun? «Eşti nefericit pentru că tu...?» Pentru că tu ce?”

MBR „Foloseşte indiciile din conţinutul mesajului soţului tău: «Ce rost are să discut cu tine? Nu mă asculţi niciodată.» Ce nevoie nu-i este satisfăcută atunci cînd spune asta?” *(încercînd să empati- zeze cu nevoile exprimate în*

Femei *mesajul soţului ei)* „Eşti nefericit pentru că simţi că nu te înţeleg?”

Ascultăm ce nevoi au oamenii, nu ce gindesc despre noi.

„Observă că te concentrezi pe ce gîndeşte el, nu pe ce are nevoie. Cred că oamenii ţi se vor

MBR părea mai puţin ameninţători dacă înţelegi ce nevoi au. şi nu ce gîndesc despre tine. în loc să deduci că e nefericit deoarece crede că nu-l asculţi, con- centrează-te asupra nevoii lui, spunînd: «Eşti nefericit fiindcă ai nevoie...»”

(încercînd din nou) „Te simţi nefericit pentru că ai nevoie să fii ascultat?”

FEmeia MBR: „La asta m-am *gîndit. E vreo diferenţă* pentru tine dacă îi înţelegi

mesajul astfel?”

Femeia: „Categoric – o mare diferenţă. înţeleg ce se întîmplă cu el fără să mă gîndesc că am făcut eu ceva greşit.”

Parafrazarea

După ce ne concentrăm atenţia şi ascultăm ce observă, simt şi au nevoie ceilalţi şi ce anume cer pentru a-şi îmbogăţi viaţa, ne putem dori să redăm mesajul lor para- frazîndu-l aşa cum l-am înţeles. în discuţia anterioară despre cereri (capitolul 6), am arătat cum să solicităm o reflectare; acum vom vorbi despre felul în care oferim acest lucru altora.

Dacă am recepţionat corect mesajul celuilalt, parafraza noastră îi va confirma. Pe de altă parte, dacă parafraza e incorectă, interlocutorul are posibilitatea să ne corecteze. Un alt avantaj al alegerii noastre de a reda mesajul pentru interlocutor este că îi oferă acestuia timp să reflecteze la ce a spus şi ocazia să se observe mai profund.

CN V sugerează să parafrazăm sub forma unor întrebări care dezvăluie ce am înţeles noi şi îl invită pe interlocutor să ne corecteze dacă e nevoie. întrebările se pot concentra pe:

A) ce observă celălalt: „Te referi la serile în care am fost plecat săptămîna trecută?”

B) cum se simte celălalt şi nevoile care generează aceste sentimente: „Te simţi rănit pentru că ai dori să p[r1]' meşti mai multă apreciere pentru

eforturile tale?

O cererile celuilalt: ..Vrei să-ţi dezvălui ce motive am avut să spun ce am spus?”

Aceste întrebări presupun să înţelegem ce se petrece în celălalt şi să-l invităm să ne corecteze dacă am înţeles greşit. Remarcaţi diferenţa între întrebările de mai sus şi cele care urmează:

a) ,.La ce anume te referi din ce-am făcut?"
b) „Cum te simţi?" ..De ce te simţi aşa?"
c) „Ce vrei să fac în legătură cu asta?"

Al doilea set de întrebări solicită informaţii fără ca mai întîi să fi înţeles realitatea interlocutorului. Deşi *par* a fi cea mai directă modalitate de a intra în contact cu trăirea interioară a celuilalt, am descoperit că întrebările de acest tip nu sînt cea mai sigură cale de a obţine informaţiile pe care le dorim. Multe dintre ele pot lăsa impresia că sîntem un profesor care ascultă un elev sau [un] psihoterapeut care lucrează la un caz. Dacă totuşi decidem să solicităm informaţii aşa. eu am descoperit că oamenii se simt mai confortabil atunci cînd le dezvăluim ”tai întîi sentimentele şi nevoile ce motivează întrebările ”oastre. Astfel, în loc să întrebăm pe cineva: ..Ce am fă-

Cînd cerem informaţii, ne exprimăm mai intîi propriile sentimente şi nevoi.

• . putem spune: „Sînt frustrat pentru că mi-ar plăcea Ştiu mai clar la ce te referi. Eşti dispus să-mi aminteşti [c]-[arn] făcut ca să ajungi să mă vezi în felul acesta?” Poate [e ur]> pas necesar sau util în situaţiile în care sen- J^tttelc şi nevoile noastre sînt

clar exprimate de context F[1] de tonul vocii, dar îl recomand cu precădere în

momentele cînd întrebările pe care le punem sînt însoţite de emoţii puternice.

Cum ne dăm seama dacă într-o situaţie e necesar să reflectăm mesajul celuilalt? Desigur, dacă nu sîntem siguri că l-am înţeles bine, putem folosi parafrazarea pentru a-l invita pe interlocutor să ne corecteze. Dar chiar dacă sîntem siguri că l-am înţeles, putem simţi că celălalt doreşte să-i confirmăm că mesajul său a fost recepţionat corect. Poate exprima deschis această dorinţă întrebînd: „E clar?" sau: „înţelegi ce vreau să spun?" în astfel de momente, o parafrază clară este adesea o asigurare mai bună decît un simplu „Da, am înţeles".

De exemplu, la scurt timp după ce a participat la un curs de CNV. o femeie care lucra ca voluntar într-un spital a fost rugată de asistente să discute cu o pacientă în vîrstă: „l-am spus pacientei că nu e grav bolnavă şi că s-ar face bine dacă şi-ar lua medicamentele. însă ea stă în salon toată ziua şi repetă: «Vreau să mor. Vreau să mor.»" Voluntara a mers la bătrînă şi, aşa cum anticipaseră asistentele, a găsit-o stînd singură, şoptind întruna: „Vreau să mor."

„Aşadar, vrei să mori", a empatizat voluntara. Surprinsă, femeia s-a oprit şi a părut uşurată. A început să-i spună că nimeni nu înţelegea cît de cumplit se simţea. Voluntara a continuat să redea sentimentele femeii; în scurt timp, dialogul lor a devenit atît de cald, încît au ajuns să stea una lîngă alta, fiecare ţinînd un braţ în jurul celeilalte. Ceva

mai tîrziu, asistentele au întrebat-o pe voluntară care fusese formula ei magică: bătrîna începuse să mănînce, să-şi iª medicamentele şi era mai bine dispusă. Chiar dacă asistentele încercaseră să o ajute cu sfaturi şi asigurări, abia cînd a interacţionat cu voluntara, pacienta a primit ce avea.

de fapt- nevoie: un contact cu altă fiinţă umană care i-a putut asculta disperarea profundă.

Nu există postulate infailibile pentru situaţiile în care e nevoie de parafrazare, dar ca o regulă empirică, ne putem aştepta ca interlocutorii care transmit un mesaj cu mare încărcătură emoţională să aprecieze dacă îl reflectăm. Cînd transmitem noi un mesaj, putem uşura situafia ascultătorului specificînd clar cînd dorim şi cînd nu dorim ca spusele să ne fie reflectate.

Redă mesajele cu încărcătură emoţională.

Sînt situaţii cînd putem alege să nu redăm verbal spusele cuiva, din respect pentru anumite norme culturale. De exemplu, un bărbat chinez a participat la un seminar pentru a învăţa cum să asculte sentimentele şi nevoile din spatele remarcelor tatălui său. Fiindcă nu suporta criticile şi atacurile pe care le auzea tot timpul în cuvintele părintelui, bărbatul detesta să-şi viziteze tatăl şi îl evita luni la rînd. A venit la mine zece ani mai tîrziu şi mi-a spus că abilitatea de a sesiza sentimentele şi nevoile îi transformase atît de radical relaţia cu tatăl lui, încît aveau o legătură apropiată şi afectuoasă. Totuşi, chiar dacă era atent la sentimentele şi nevoile părintelui său, nu parafraza ce auzea. „Nu o spun niciodată cu voce tare”, mi-a explicat el. „în cultura noastră, să vorbeşti direct cu o persoană despre sentimentele

Parafrazează doar atunci cînd aceasta contribuie la sporirea compasiunii şi înţelegerii.

sale nu e un lucru obişnuit. Dar mulţumită faptului
Ca nu mai interpretez spusele lui ca pe un atac, ci ca
pe

propriile lui sentimente şi nevoi, relaţia noastră a devenit minunată."

„Aşadar, nu vei vorbi niciodată direct cu el despre sentimente, dar te ajută să le poţi sesiza?", am întrebat eu.

„Nu, acum cred că sînt pregătit", a răspuns el. „Acum, cînd avem o relaţie solidă, dacă i-aş spune: «Tată, aş vrea să pot vorbi cu tine direct despre ceea ce simţim», e posibil să fie pregătit pentru asta."

Cînd parafrazăm, tonul vocii este foarte important. Cînd îşi aud cuvintele reflectate, oamenii sînt sensibili şi la cea mai fină nuanţă de critică sau sarcasm. La fel, resimt negativ un ton declarativ, care lasă impresia că noi le spunem ce se întîmplă în interiorul lor. Dacă ascultăm cu atenţie sentimentele şi nevoile celorlalţi, tonul nostru le va comunica faptul că întrebăm dacă am înţeles – şi nu că pretindem să fi înţeles.

Trebuie să fim pregătiţi şi pentru posibilitatea ca intenţia din spatele parafrazei noastre să fie interpretată greşit. „Nu mă lua cu tîmpenii de-astea psihologice!", e posibil să ni se spună. Dacă se întîmplă, ne continuăm efortul de a sesiza sentimentele şi nevoile interlocutorului; poate că în acest caz el nu are încredere în motivele noastre şi are nevoie să ne înţeleagă mai bine intenţiile înainte să poată aprecia parafrazele noastre. Aşa cum am văzut, toate criticile, atacurile, insultele şi judecăţile dispar cînd ne concentrăm atenţia pe

în spatele mesajelor intimidante sînt doar oameni care ne cer să le satisfacem nevoile.

ascultarea sentimentelor şi nevoilor din spatele unui mesaj. Cu cît exersăm mai mult, cu atît înţelegem mai bine un adevăr

simplu: în spatele tuturor mesajelor de care ne-am lăsat intimidaţi sînt doar oameni cu nevoi nesatisfăcute, care ne cer să contribuim la starea lor de bine. Cînd ascultăm conştienţi de acest lucru, nu ne simţim niciodată dezumanizaţi de ceea ce au alţii să ne spună.

Ne simţi dezumanizaţi doar cînd ne lăsăm prinşi în imaginile sau gîndurile negative cu privire la propria persoană. Aşa cum a sugerat scriitorul şi mitologul Joseph Campbell, „întrebarea *Ce părere îşi vor face despre mine?* trebuie lăsată deoparte, ca să fim fericiţi". începem să trăim fericirea cînd devenim conştienţi că mesajele pe care le-am perceput în trecut drept critice sau dezaprobatoare sînt, de fapt, daruri: oportunităţi de a oferi celor care suferă.

Un mesaj dificil devine o şansă de a îmbogăţi viaţa cuiva.

Dacă se întîmplă des ca oamenii să nu aibă încredere în motivele sau sinceritatea noastră cînd le parafrazăm cuvintele, poate că e cazul să ne examinăm mai atent intenţiile. Poate că parafrazăm şi folosim componentele CNV în mod mecanic, fără să rămînem conştienţi de scop. Ne putem întreba, de exemplu, dacă sîntem mai interesaţi de aplicarea „corectă" a procesului decît de contactul cu fiinţa umană din faţa noastră. Sau poate că, deşi folosim UNV, singurul nostru interes e să schimbăm comportamentul acesteia.

Unii oameni sînt rezervaţi în privinţa parafrazării, con- [s]*derînd-o pierdere de vreme. Un

edil a explicat în timpul unui exerciţiu practic: „Sînt plătit să ofer date şi soluţii, u să stau şi să fac psihoterapie cu toţi cei care intră în itoul meu.” Acelaşi edil însă avea de-a face cu cetăţeni

furioşi care veneau la el cu probleme în care puneau suflet şi plecau nesatisfăcuţi din cauză că nu fuseseră ascultaţi. Unii dintre ei mi-au mărturisit ulterior: „Cînd intri în biroul lui, îţi dă o grămadă de date, dar nu ştii niciodată dacă a auzit ce i-ai spus. Cînd se întâmplă asta, nici nu mai ai Parafrazarea economi- încredere în datele |ui;« seşte timp.

Parafrazarea economiseşte timp, nu îl iroseşte. Studiile asupra negocierilor din managementul forţei de muncă demonstrează că timpul necesar pentru soluţionarea unui conflict se reduce la jumătate cînd negociatorul acceptă. înainte de a răspunde, să repete fidel ce a spus antevorbitorul.

îmi amintesc de un bărbat care a fost sceptic la început cu privire ia valoarea parafrazării. El şi soţia iui participau la un seminar de CNV într-o perioadă în care căsnicia lor se confrunta cu serioase probleme. în timpul seminarului, soţia i-a spus: „Tu nu mă asculţi niciodată."

„Ba da", e replicat el.

„Ba nu", l-a contrazis ea.

M-am adresat soţului: „Mă tem că ai dovedit că are dreptate. Nu i-ai răspuns într-un mod care să-i comunice că ai ascultat-o."

El a fost mirat de argumentul meu. aşa că i-am cerut permisiunea să joc rolul lui – pe care mi-a acordat-o bucuros, fiindcă el nu avea prea mare succes în acest rol- Eu şi soţia lui am purtat apoi următorul dialog:

Soţia: „Nu mă asculţi niciodată."

MBR în rolul soţului: „Mi se pare că eşti foarte frustrata« deoarece ţi-ar plăcea să simţi o apropiere mai profunda între noi atunci cînd vorbim.”

Soţia a fost mişcată pînă la lacrimi cînd a primit. în sfirşit» confirmarea că fusese înţeleasă. M-am întors către soţ şi i-am explicat: „Cred că asta îţi transmite ea că are nevoie – o reflectare a sentimentelor şi nevoilor ei care să-i confirme că a fost ascultată.” Soţul a părut contrariat. „E tot ce şi-a dorit?”, a întrebat el. nevenindu-i să creadă că un gest atît de simplu a putut avea un impact atît de puternic asupra soţiei lui.

Puţin mai tîrziu. a trăit personal satisfacţia cînd soţia lui i-a reflectat o afirmaţie pe care el o făcuse într-o stare de mare intensitate emoţională. Bucurîndu-se de parafraza ei, bărbatul m-a privit şi a declarat: „E adevărat.” A primi dovezi concrete că cineva e în legătură empatică cu noi este o experienţă intensă.

Menţinerea empatiei

Eu recomand să le oferim celorlalţi şansa să se exprime pe deplin înainte să ne îndreptăm atenţia spre soluţii sau cereri de ameliorare. Cînd trecem prea repede la cererile oamenilor, e posibil să nu ne facem cunoscut interesul autentic pentru sentimentele şi nevoile lor; dimpotrivă, ei îşi pot face impresia că ne grăbim fie să scăpăm ei, fie să le rezolvăm problema. Mai mult, primul mesaj

adesea ca vîrful unui aisberg; poate fi urmat de senti- oţente neexprimate, adesea mult mai puternice. Menţi- fîndu-ne atenţia asupra a ceea ce se întîmplă în interiorul Celorlalţi, le oferim şansa să-şi exploreze şi să-şi exprime Mfeplin propriul sine. Am bloca acest flux dacă ne-am HF'^Pta prea repede atenţia spre cererea lor sau spre prodorinţă de a ne exprima.

Să presupunem că o mamă vine şi ne mărturiseşte: ..Copilul meu e imposibil. Indiferent ce îi spun, el nu ascultă." îi putem reflecta sentimentele şi nevoile astfel: ..Mi se pare că eşti disperată şi ţi-ai dori să găseşti o cale de a comunica cu fiul tău." Genul acesta de parafrază îl încurajează pe celălalt să-şi îndrepte atenţia spre interior. Dacă i-am reflectat corect afirmaţia. marna poate scoate la lumină alte sen- vina mea. Mereu ţip la el." Ca ascultători, continuăm să fim atenţi la sentimentele şi nevoile exprimate, afirmînd. de exemplu: ..Te simţi vinovată pentru că uneori ţi-ar fi plăcut să fii mai înţelegătoare cu el decît ai fost?" Dacă mama continuă să simtă înţelegere în reflectarea noastră, poate să-şi exploreze mai profund sentimentele şi să declare: „Sînt o mamă ratată.' Rămînem atenţi la sentimentele şi nevoile exprimate: ,.Te simţi descurajată şi ai vrea să interacţionezi altfel cu el?

Menţinînd empatia. permitem interlocutorului să atingă niveluri mai profunde din interiorul său.

timente: ..Poate că

Continuăm în maniera aceasta

Ştim că interlocutorul a primit empatia dorită cînd: a. percepem o diminuare a tensiunii sau b. fluxul vorbirii se întrerupe.

pînă cînd celălalt şi-a epuizat toate sentimentele faţă de chestiunea în discuţie.

Ce dovezi avem că am empatizat adecvat cu interlocutorul? în primul rînd, cînd cineva îşi dă seama că tot ce se petrecea în interiorul său a p«[1'] mit înţelegere empatică deplină, va resimţi o uşurare- Putem sesiza acest fenomen remarcînd o diminuare [a]

tensiunii în propriul nostru corp. Un al doilea semn, şi mai evident, este că persoana se opreşte din vorbit. Cînd nu sîntem siguri că am zăbovit suficient de mult în procesul respectiv, putem întreba: „Voiai să mai spui ceva?"

Cînd suferinţa ne blochează capacitatea de a empatiza

E imposibil să oferim cuiva un lucru pe care nu-l avem, în mod similar, dacă descoperim că nu putem sau nu dorim să empatizăm, în ciuda eforturilor noastre, acesta e de obicei un semn că sîntem prea înfometaţi de empatie ca să o putem oferi altora. Uneori, dacă recunoaştem deschis că starea noastră de disconfort ne împiedică să răspundem empatie, celălalt ne-ar putea oferi empatia de care avem nevoie.

Avem nevoie de empatie pentru a oferi empatie.

în alte situaţii, poate fi necesar să ne oferim noi înşine empatie ca un „prim ajutor în caz de urgenţă", ascultînd ce se întîmplă în interiorul nostru cu aceeaşi calitate a Prezenţei şi a atenţiei pe care o oferim altora. Dag Hammarskjold, fostul secretar general al Naţiunilor Unite, [a] spus odată: „Cu cît asculţi mai atent vocea ta interioară, [cu] atît vei auzi mai bine ce se întîmplă în exterior." Dacă revenim capabili să ne oferim nouă înşine empatie, în [nu]mai cîteva secunde trăim o eliberare spontană

de energie, [06] [ne] permite apoi să fim alături de celălalt. Dacă totuşi [nu] se întîmplă aşa. avem mai multe opţiuni.

I^jUtem striga – nonviolent. îmi amintesc că am petrecut

* zile mediind conflictul dintre două bande ai căror ®[le]mbri se omorau între ei. O bandă se numea Egiptenii

Negri; cealaltă. Departamentul de Poliţie din Circumscripţia de Est din St. Louis. Scorul era de 2 la 1: un total de trei morţi într-o lună de zile. După trei zile încordate în care încercasem să aranjez între aceste grupuri o întîlnire la care să se asculte şi să-şi rezolve diferendele, conduceam spre casă şi mă gîndeam că nu-mi mai doream să fiu vreodată în mijlocul unui conflict.

Primul lucru pe care l-am văzut cînd am intrat în casă au fost copiii mei încleştaţi într-o bătaie. Nu aveam energie să empatizez cu ei, aşa că am strigat nonviolent: „Hei, sînt îndurerat! în clipa asta nu vreau să mă ocup de bătaia voastră! Vreau linişte şi pace!" Fiul meu cel mare, care avea nouă ani pe atunci, s-a oprit, m-a privit şi a întrebat: „Vrei să vorbim despre asta?" Dacă sîntem capabili să ne exprimăm liber suferinţa, fără să blamăm, cred că uneori şi oamenii aflaţi într-o situaţie dificilă pot auzi nevoia noastră. Desigur, n-ar fi fost de dorit să urlu: „Ce e cu voi? Nu sînteţi în stare să vă purtaţi ca fraţii? Abia am venit acasă, după o zi grea!"; sau să insinuez, indiferent cum, că de vină ar fi comportamentul lor. Strig nonviolent, cerînd atenţie pentru nevoia disperată şi suferinţa mea din

momentul respectiv.

însă dacă celălalt trăieşte şi el sentimente foarte intense şi nu ne poate asculta sau lăsa în pace, a treia soluţie este să ne îndepărtăm fizic de situaţia respectivă. Ne oferim o pauză şi şansa de a dobîndi empatia de care avem nevoie, pentru a ne întoarce într-o dispoziţie diferită.

ian

Kezun^{tat}

Empatia este o înţelegere plină de respect a experienţelor celorlalţi. în loc să oferim empatie, avem adesea un impuls puternic să dăm sfaturi sau asigurări şi să ne explicăm poziţia sau sentimentele proprii. însă empatia ne cere să ne golim mintea şi să-i ascultăm pe ceilalţi cu întreaga fiinţă.

în CNV. indiferent de cuvintele pe care oamenii le folosesc pentru a se exprima, noi sîntem atenţi la observaţiile. sentimentele, nevoile şi cererile lor. Apoi, putem reflecta toate acestea parafrazînd ce am înţeles. Menţinem empatia, oferindu-le celorlalţi şansa de a se exprima pe deplin înainte să ne îndreptăm atenţia spre soluţii sau cereri de ameliorare.

Avem nevoie de empatie pentru a oferi empatie. Cînd simţim că sîntem defensivi sau incapabili să empatizăm. e necesar (a) să ne oprim, să respirăm, să ne oferim nouă înşine empatie, (b) să strigăm

nonviolent sau (c) să luăm o pauză.

CAJV c-rv

O soţie se apropie de soţul ei aflat pe moarte

Un pacient a fost diagnosticat cu o formă avansată de cancer pulmonar. Scena următoare are loc la el acasă, iar Protagoniştii sînt o asistentă medicală venită în vizită. Pacientul şi sofia lui. Este ultima şansă pentru el să Stabilească un contact emofional cu sofia sa şi să discute f^espre moarte înainte să fie internat în spital. Sofia începe

conversaţia cu asistenta, plîngindu-se în legătură cu fizioterapeuta din echipa medicală de îngrijire la domiciliu care se ocupase de soţul ei.

Soţia: E un fizioterapeut prost.

Asistenta: *(ascultind empatic ce simte şi ce doreşte soţia)* Eşti deranjată şi ai dori să acorde îngrijire de mai bună calitate?

Soţia: Nu face nimic. L-a pus să se oprească din mers cînd i s-a accelerat pulsul.

Asistenta: *(continuind să fie atentă la sentimentele şi dorinţele soţiei)* Vrei ca soţul tău să se simtă mai bine şi te temi că, dacă fizioterapeutul nu-l stimulează, el nu se va reface?

Soţia: *(începe să plingă)* Da. mi-e foarte frică!

Asistenta: Te temi că îl vei pierde?

Soţia: Da. am fost împreună atîta vreme...

Asistenta: *(ascultind alte sentimente din spatele*

fricii) Eşti îngrijorată de ceea ce vei simţi dacă el moare?

Soţia: Nu-mi imaginez cum voi trăi fără el. A fost mereu alături de mine. Mereu.

Asistenta: Te întristezi cînd te gîndeşti cum va fi să trăieşti fără el?

Soţia: Nu mai am pe nimeni în afară de el. Doar pe el îl am. ştii... Fiica mea nici nu vrea să vorbească cu mine.

Asistenta: Mi se pare că atunci cînd te gîndeşti la fiica ta eşti frustrată, pentru că ţi-ai dori alt fel de relaţie cu ea.

Soţia: îmi doresc să fi avut, dar e o persoană foarte egoistă. Nu ştiu de ce m-am mai chinuit să fac copii. îmi e de mare ajutor acum!

Asistenta: Mi se pare că eşti furioasă şi dezamăgită deoarece ai dori să primeşti mai mult sprijin din partea familiei acum cînd soţul tău e bolnav.

Soţia: Da. e foarte bolnav; nu ştiu cum voi trece singură prin asta. Nu am pe nimeni... n-am nici măcar cu cine să vorbesc. în afară de tine... acum. Nici măcar el nu vrea să vorbească despre asta... Uită-te la el! *(Soţul rămîne tăcut şi impasibil.)* Nu spune nimic!

Asistenta: Eşti tristă fiindcă ţi-ai dori ca voi doi să vă sprijiniţi unul pe celălalt şi să vă simţiţi mai apropiaţi?

Soţia: Da. *(Face o pauză, după care exprimă o cerere.)* Vorbeşte cu el aşa cum vorbeşti cu mine.

Asistenta: *(dorind să înţeleagă clar nevoia din spatele cererii sofiei)* Vrei ca el să fie ascultat într-un

mod care să-l ajute să exprime ce simte?

Soţia: Da. da. exact, asta e! Vreau să se simtă con fortabil cînd vorbeşte şi vreau să ştiu ce simte. *(Folosind presupunerea asistentei, sofia poate să-şi dea mai întîi seama ce doreşte şi apoi să găsească cuvintele pentru a exprima asta. E un moment-cheie: adesea, e dificil pentru oameni să identifice ce doresc intr-o situaţie, chiar dacă probabil ştiu ce nu doresc. Vedem cum o cerere clară – ,. Vorbeşte cu el aşa cum vorbeşti cu mine " – este un dar care îl abilitează pe celălalt. Asistenta poate acum să acţioneze intr-un mod despre care ştie că e în concordantă cu dorinţele soţiei. Acest lucru schimbă atmosfera din încăpere. Asistenta şi soţia lucrează acum împreună, amîndouă într-o manieră plină de compasiune.)*

Asistenta: *(întorcindu-se spre soţ)* Cum te simţi cînd auzi ce a împărtăşit soţia ta?

Soţul: Eu o iubesc.

Asistenta: Te bucuri că ai ocazia să discuţi despre asta cu ea?

Soţul: Da. avem nevoie să vorbim despre asta.

Asistenta: Eşti dispus să ne spui ce simţi în legătură cu boala?

Soţul: *(după o scurtă tăcere)* Nu mă simt foarte bine.

(Cuvintele „bine" şi „rău" sîntfolosite adesea pentru a descrie sentimente cînd oamenii n-au reuşit încă să identifice emoţia specifică pe care o trăiesc. Exprimarea mai precisă a sentimentelor l-ar ajuta să stabilească un contact emoţional cu soţia lui aşa cum îşi doreşte.)

Asistenta: *(fncurajîndu-l să caute mai multă precizie)* Ţi-e frică de moarte?

Soţul: Nu. nu mi-e frică. *(Observaţi că presupunerea incorectă a asistentei nu blochează fluxul dialogului.)*

Asistenta: Eşti furios pe moarte? *(Pentru că pacientul nu poate să-şi verbalizeze uşor experienţa interioară, asistenta continuă să-l sprijine în acest proces.)*

Soţul: Nu, nu sînt furios.

Asistenta: *(în acest moment, după două presupuneri incorecte, asistenta decide să-şi exprime propriile sentimente)* Acum sînt nedumerită în legătură cu ce simţi şi mă întreb dacă poţi să-mi spui.

Soţul: Cred că mă gîndesc cum o să se descurce ea fără mine.

Asistenta: Aaa, te temi că nu va reuşi să se descurce fără tine?

Soţul: Da. sînt îngrijorat că o să-mi simtă lipsa.

Asistenta: *(E conştientă că pacient ii muribunzi se agafă de viată facîndu-şi griji pentru cei pe care îi lasă în urmă. înainte să se împace cu ideea, pacientă au uneori nevoie de asigurări că cei dragi le pot accepta moartea.)* Vrei să auzi ce simte so(ia ta cînd spui asta?

Soţul: Da.

în acest moment, soţia li se alătură; în prezenta asistentei, cei doi soţi încep să se exprime deschis unul fată de celălalt. Soţia a început discuţia cu o plîngere legată defizioterapeut. Insă, după mai multe replici la care a simfit că i s-a răspuns cu empatie, a reuşit să înţeleagă ce căuta de fapt: o apropiere mai profundă de soţul ei în această perioadă critică a vieţii lor.

Etcerciţbuir 5
SĂ DIFERENŢIEM RĂSPUNSURILE EMPATICE DE RĂSPUNSURILE LIPSITE DE EMPATIE

■ Să facem un exerciţiu pentru a vedea dacă sîntem de acord în privinţa empatiei. încercuiţi, vă rog, numărul din faţa acelor enunţuri în care Persoana B reacţionează [em]Patic la ce se întîmplă cu Persoana A.

• Persoana A: Cum am putut face ceva atît de stupid? Persoana B: Nimeni nu e perfect: te judeci prea aspru.

2 «Tt Persoana A: Dacă mă întrebi pe mine, ar trebui să-i trimitem pe toţi imigranţii înapoi de unde au venit. Persoana B: Chiar crezi că asta ar rezolva ceva?

3. Persoana A: Nu eşti Dumnezeu! Persoana B: Te simţi frustrat pentru ai vrea să recunosc că există şi alte feluri de a interpreta această chestiune?

4. Persoana A: Cred că mă iei ca pe ceva de la sine înţeles. Mă întreb cum te-ai descurca fără mine. Persoana B: Nu e adevărat! Nu te iau ca pe ceva de la sine înţeles.

5. Persoana A: Cum ai putut să-mi spui aşa ceva? Persoana B: Te simţi jignită de ce am spus?

6. Persoana A: Sînt furioasă pe soţul meu. Nu e niciodată alături de mine cînd am nevoie de el. Persoana B: Crezi că ar trebui să stea mai mult timp cu tine decît o face?

7. Persoana A: Sînt dezgustată de cît de mult m-

am îngrăşat.

Persoana B: Poate că te-ar ajuta să faci jogging.

8. Persoana A: Am făcut o cădere nervoasă de cînd planific nunta fiicei mele. Familia logodnicului ei nu mă ajută. Aproape în fiecare zi se răzgîndesc cu privire la felul în care vor să fie nunta.

   Persoana B: Eşti agitată în legătură cu aranjamentele pentru nuntă şi ai aprecia dacă viitorii tăi cuscri ar fi mai conştienţi de complicaţiile pe care indecizia lor le creează?

9. Persoana A: Cînd rudele mele vin în vizită fără sa mă anunţe din timp, mă simt invadată. îmi aminteşte de felul în care părinţii mei obişnuiau nu ţină cont de nevoile mele şi să aranjeze tot felul de lucru*[1] pentru mine.

   Persoana B: Ştiu cum te simţi. Şi eu mă simţeam la fel.

10. Persoana A: Sînt dezamăgit de performanţa voastră. Mi-ar fi plăcut ca departamentul să-şi dubleze producţia luna trecută.

    Persoana B: înţeleg că sînteţi dezamăgit, dar mulţi colegi au absentat pe motiv de boală.

Iată răspunsurile mele la Exerciţiul 5:

1. N-am încercuit acest număr, deoarece consider că Persoana B oferă asigurări în loc să accepte cu em- patie ce exprimă Persoana A.
2. După mine. Persoana B încearcă să educe în loc

să accepte empatic ce exprimă Persoana A.

3. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere. După mine. Persoana B acceptă cu empatic trăirea interioară a Persoanei A.
4. După părerea mea. Persoana B dezaprobă şi se apără în loc să accepte empatic trăirea interioară a Persoanei A.

   După mine. Persoana B îşi asumă responsabilitatea pentru sentimentele Persoanei A în loc să accepte empatic trăirea interioară a acesteia. Persoana B ar fi putut spune: ..Te simţi jignită pentru că ţi-ar fi plăcut să fac ce mi-ai cerut?"

a*, Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem parţial de acord. După mine. Persoana B acceptă gîndurile Persoanei A. Totuşi, cred că stabilim un contact mai profund atunci cînd acceptăm sentimentele şi nevoile exprimate, şi nu gîndurile. De aceea, aş fi preferat ca Persoana B să spună: „Eşti furioasă pentru că ţi-$_{ar}$ plăcea să stea cu tine mai mult decît o face?"

7. După mine. Persoana B oferă un sfat în loc să accepte empatic ce se întîmplă în interiorul Persoanei A.
8. Dacă aţi încercuit acest număr, sîntem de aceeaşi părere. Cred că Persoana B acceptă cu empatie trăirea interioară a Persoanei A.
9. După mine. Persoana B presupune că a înţeles şi vorbeşte despre propriile sale sentimente în loc să accepte empatic trăirea persoanei A.
10. După părerea mea. Persoana B începe prin a acorda atenţie sentimentelor Persoanei A, dar

apoi trece la o explicaţie.

CAPITOLUL 8

f ater&cv empatiev

Empatia care vindecă

Cari Rogers a descris impactul empatiei asupra celor care o primesc: ..Cînd (...) cineva te ascultă cu adevărat, fără să te judece, fără să încerce să-şi asume responsabilitatea în locul tău. fără să încerce să te modeleze, te simţi al naibii de bine... Atunci cînd sînt ascultat şi auzit, sînt capabil să percep lumea într-un fel nou şi să merg mai departe. E uimitor cum probleme care par nerezolvabile devin rezolvabile dacă cineva ascultă; cum confuzii ce par iremediabile se transformă într-o curgere relativ limpede cînd cineva e ascultat."

Empatia ne permite .să [ne] percepem lumea într-un fel nou şi să mergem mai

Una dintre poveştile mele preferate despre empatie vine de la directoarea unei şcoli inovatoare. Cînd s-a întors într-o zi din pauza de prînz. a gasit-o pe Milly, elevă în clasele primare, aşteptînd-o deprimată în biroul ei. S-a aşezat lîngă Milly. care a y'eeput: „Doamnă Anderson. aţi avut vreodată o săptămînă ® care tot ce aţi făcut a rănit pe cineva, deşi n-aţi vrut să răniţi pe nimeni?"

„Da", a răspuns directoarea, „cred că înţeleg", după care Miily a început să povestească ce i se întîmplase în acea săptămînă.

„în acel moment", mi-a relatat directoarea, „eram deja în întîrziere la o întîlnire foarte importantă – nici nu-mi dădusem haina jos – şi eram . îngrijorată să nu las o sală plină de oameni sa ma aştepte, aşa că am întrebat: «Milly, ce pot face pentru tine?» Fetiţa s-a întors spre mine, mi-a pus ambele mîini pe umeri, m-a privit în ochi şi a spus foarte ferm: «Doamnă Anderson. nu vreau să *faceţi* nimic; vreau doar să ascultaţi.»

A fost una dintre cele mai importante lecţii pe care le-am primit în viaţa mea – şi a venit de la un copil –, aşa că m-am gîndit: «Nu mai contează sala plină de adulţi care mă aşteaptă!» Eu şi Milly ne-am mutat într-o bancă unde aveam mai multă intimitate şi am stat, eu cu braţul pe după umerii ei, iar ea cu capul pe pieptul meu, ţinîndu-mă de mijloc, pînă cînd a spus tot ce avea de spus. Şi să ştii că n-a durat chiar atît de mult."

Unul dintre cele mai satisfăcătoare aspecte ale muncii mele este să aud cum oamenii au folosit CNV pentru a-şi îmbunătăţi capacitatea de a interacţiona empatic cu ceilalţi- Prietena mea Laurence, care locuieşte în Elveţia, mi-a povestit cît de supărată a fost cînd fiul ei de şase ani a ieşi* furios în timp ce ea încerca să vorbească cu el. Isabell[6]- fiica ei de zece ani. care o însoţise recent la un seminar de

CNV. a remarcat: „Văd că eşti furioasă, mamă. Ţi-^ plăcea să vorbească atunci cînd e supărat, nu să fuga- Laurence a fost uimită cum. auzind cuvintele lui Isabelle-

s-a simţit imediat eliberată de tensiune şi a fost ulterior capabilă să se arate mai înţelegătoare faţă de fiul ei, cînd acesta s-a întors.

Un profesor de colegiu a descris cum relaţia dintre studenţi şi facultate a fost influenţată cînd mai multe cadre didactice au învăţat să asculte empatic şi să se exprime mai onest, recunoscîndu-şi vulnerabilitatea. „Studenţii s-au deschis tot mai mult şi ne-au povestit diverse probleme personale care interferau cu studiul. Cu cît vorbeau mai mult despre ele, cu atît reuşeau să-şi facă temele mai bine. Chiar dacă genul acesta de ascultare ne-a luat mult, ne-a făcut plăcere să petrecem timpul astfel. Din păcate, decanul s-a supărat; a spus că nu sîntem consilieri şi că ar trebui să petrecem mai mult timp predînd şi mai puţin timp stînd de vorbă cu studenţii."

Cînd am întrebat cum au făcut cadrele didactice faţă situaţiei, profesorul a răspuns: „Am empatizat cu grija decanului. Am înţeles că se simţea îngrijorat şi voia să ştie că nu ne implicam în lucruri care ne depăşeau. Am înţeles, de asemenea, că avea nevoie să fie sigur că timpul pe care >1 dedicam discuţiilor nu ne afecta responsabilităţile didactice. A părut uşurat de felul în care l-am ascultat. Am continuat să vorbim cu studenţii deoarece, după cum am constatat, cu cît îi ascultam mai •huit, cu atît studiau mai bine."

E mai greu să empatizezi cu cei care par să aibă mai multă putere, resurse sau un statut superior.

Cînd lucrăm într-o [illegible]dinţa să auzim comenzi

şi judecăţi de la cei aflaţi deasupra ”Oastră. în timp ce empatizăm mai uşor cu colegii noştri

şi cu cei aflaţi în poziţii inferioare, putem deveni defensivi sau justificativi – în loc să fim empatici – în prezenţa celor pe care îi identificăm drept ..superiorii" noştri. De aceea am fost deosebit de încîntat că aceste cadre didactice şi-au amintit să empatizeze *cu decanul la fel cum o* făcuseră cu studenţii.

Etnpatia şi capacitatea de a fi vulnerabil

Fiindcă ni se cere să ne dezvăluim sentimentele şi nevoile cele mai profunde, uneori poate să ne fie dificil să ne exprimăm în CNV. Auto- exprimarca devine însă mai uşoară după ce empatizăm cu alţii, pentru că intrăm în contact cu umanitatea lor şi ne dăm seama de calităţile pe care

Cu cît empatizăm mai mult cu ceilalţi,

cu atit ne simţim mai în siguranţă.

într-o legătură mai profundă cu sentimentele şi nevoile din spatele cuvintelor lor. cu atît mai puţin înfricoşător ni se pare să ne deschidem în faţa oamenilor. Situaţiile în care avem cele mai mari rezerve de a ne exprima vulnerabilitatea sînt adesea acelea în care dorim să afişăm o „imagine dură" din teama de a nu pierde autoritatea sau controlul.

Odată, mi-am dezvăluit vulnerabilitatea în faţa cîtorva membri ai unei bande de cartier din Cleveland. recunoscînd că mă simţeam rănit şi îmi

doream să fiu tratat cu mai mult respect. „Ca să vezi," a exclamat unul dintre ei. „se simte rănit. Ce păcat!", moment în care toţi prietenii lui [aU] izbucnit în rîs. Aş fi putut interpreta că au profitat de vulnerabilitatea mea (opţiunea 2 – să dai vina pe ceilalţi) sau puteam empatiza cu sentimentele şi nevoile din spatele comportamentului lor (opţiunea 4).

Dacă am impresia că sînt umilit şi se abuzează de mine, pot să fiu prea rănit, prea furios sau prea speriat ca să mai pot empatiza. Intr-un astfel de moment, trebuie să mă retrag din situaţie ca să-mi ofer mie însumi empatie sau să o solicit dintr-o sursă de încredere. După ce am descoperit nevoile care au fost atît de intens stimulate în interiorul meu şi după ce am primit empatie pentru ele. sînt pregătit să mă întorc şi să empatizez cu celălalt. Atunci cînd suferim, eu recomand ca mai întîi să obţinem empatia necesară pentru a trece dincolo de gîndurile care ne ocupă mintea şi să ne putem recunoaşte nevoile profunde.

Ascultînd atent remarca făcută de membrul bandei. „Ca să vezi, e rănit. Ce păcat!", şi rîsul care a urmat, am înţeles că el şi prietenii lui erau iritaţi fiindcă nu voiau să fie manipulaţi şi tăcuţi să se simtă vinovaţi. Probabil că reacţionau la persoane din trecutul lor care folosiseră fraze de genul „asta mă răneşte" în sens dezaprobator. Pînă cînd nu verificam cu voce tare această ipoteză, nu aveam de unde să ştiu dacă era sau nu corect. Concentrîndu-mi atenţia asupra acestui lucru, am reuşit să nu iau

vina asupra teea sau să mă înfurii. în loc să-i judec pentru că rn-au 2™ culizat sau rn-au tratat nerespectuos, m-am concentrat asupra suferinţei şi nevoilor din spatele comportamentului.

»Hei , a izbucnit unul dintre ei. „ce spui tu e o mare B^penie! Să zicem c-ar fi aici membrii altei bande şi ar avea arme, iar tu n-ai avea. Ai sta acolo şi ai *vorbi* cu ei? Aiurea!”

UE au izbucnit din nou în rîs. iar eu mi-am concentrat n nou atenţia asupra sentimentelor şi nevoilor lor: „Mi

se pare că v-aţi săturat să învăţaţi lucruri care nu au relevanţă în situaţii de genul ăsta."

„Da, şi dacă ai locui în cartier, ai *şti* că ce spui tu e o mare tîmpenie."

„Aşadar, aveţi nevoie să fiţi siguri că cineva care vă învaţă ceva cunoaşte cît de cît cartierul vostru?"

„Şi normal... Băieţii de pe aici îţi trag un glonţ în cap înainte să apuci să scoţi două cuvinte!"

„Şi aveţi nevoie să fiţi siguri că cei care încearcă să vă înveţe ceva cunosc pericolele de aici?" Am continuat să ascult astfel, uneori verbalizînd ce am auzit, alteori nu. Am continuat aşa patruzeci şi cinci de minute, după care am perceput o schimbare: au simţit că îi înţelegeam cu adevărat. Un consilier din cadrul programului a remarcat transformarea şi i-a întrebat cu voce tare: „Ce părere aveţi despre omul acesta?" Puştiul care mă pusese cel mai mult în dificultate a răspuns: „E cel mai bun vorbitor care a venit vreodată aici."

.Spunem multe" ascultînd sentimentele şi nevoile celorlalţi.

Uimit, consilierul s-a întors spre mine şi a şoptit: „Dar n-ai spus nimic!" în realitate, spusesem multe demonstrînd că orice replică pe care mi-o aruncau ei putea fi tradusă în sentimente şi nevoi umane universale.

Folosirea empatiei pentru a dezamorsa pericolul

Capacitatea de a oferi empatie în situaţii

stresante poate dezamorsa posibilele ieşiri violente.

O profesoară din centrul oraşului St. Louis a relatat un incident în care ea, dornică să-şi facă datoria, rămas®[5]® Jupă ore pentru a ajuta un elev, chiar dacă profesorii fuseseră avertizaţi să părăsească clădirea imediat după terminarea orelor, pentru siguranţa lor. Un străin a intrat în sala de clasă şi a iniţiat dialogul următor: Tînărul: „Scoate-ţi hainele."

Profesoara: *(remarcînd că tînărul tremura)* „Am senzaţia că ţi-e foarte frică să faci asta."

Tînărul: „N-ai auzit ce-am zis? La naiba, scoate-ţi hainele!"

Profesoara: „Am senzaţia că eşti foarte furios şi ai vrea să fac ce îmi ceri."

Tînărul: „Aşa e. şi vei avea de suferit dacă nu o faci." Profesoara: „Aş vrea să-mi spui dacă există o altă cale să-ţi satisfaci nevoile, de pe urma căreia eu să n-am de suferit."

Tînărul: „Am zis să te dezbraci."

Profesoara: „îmi dau seama cît de mult vrei asta. în acelaşi timp, vreau să ştii că mi-e foarte frică, mă simt oribil şi ţi-aş fi recunoscătoare dacă ai pleca fără să mă răneşti."

Tînărul: „Dă-mi geanta."

[Profesoara i-a dat străinului geanta, uşurată că nu avea [Sa] fie violată. A descris ulterior cum, de fiecare dată cînd ^patizase cu tînărul. simţise că el era tot mai nehotărît [Sa]'Şi urmeze intenţia de a duce la capăt violul.

Un ofiţer de poliţie care participa la o seric de cursuri CNV a făcut odată relatarea următoare:

bucur că data trecută ne-ai pus să exersăm empatia cu
I Oarnen furioşi. La cîteva zile după cursul nostru, m-am dus r8® arestez pe cineva într-un cartier de locuinţe sociale. Cînd ■P® ieşit cu el, maşina mea era înconjurată de vreo şaizeci de oameni care îmi strigau lucruri de genul: «Lasă-I în pace! N-a făcut nimic! Voi. poliţiştii, sînteţi o adunătură de porci rasişti!» Deşi am fost sceptic că empatia mă va ajuta, nu aveam prea multe opţiuni. Aşa că am reflectat sentimentele pe care le auzeam; am spus lucruri de genul: «N-aveţi încredere în motivele pentru care îl arestez, pe omul acesta? Credeţi că e discriminare rasială?» După cîteva minute în care am continuat să le redau sentimentele, grupul a devenit mai puţin ostil. în cele din urmă, mi-au făcut loc să ajung Ia maşină."

La final, aş vrea să ilustrez cum o tînără a folosit empatia pentru a dezamorsa o situaţie potenţial periculoasă în timpul schimbului de noapte la un centru de dezintoxicare din Toronto. Tînăra a povestit întîmplarea la al doilea seminar de CNV la care a participat. într-o noapte, pe la ora 23. la cîteva săptămîni după ce participase la primul curs de CNV, un bărbat care în mod evident consumase droguri a intrat în centru şi a cerut să i se dea o cameră. Tînăra i-a explicat că toate camerele fuseseră deja ocupate. Era pe cale să-i dea bărbatului adresa altui centru de dezintoxicare, cînd el a îmbrîncit-o la pămînt. .,M-am trezit cu el peste mine, ţinînd un cuţit la gîtul meu şi strigînd: «Nu mă minţi, nenorocito! Şi voi aveţi camere libere!»

Ea a aplicat atunci ce învăţase, ascultînd sentimentele şi nevoile lui.

„Ţi-ai amintit să faci asta în condiţiile respective?”, a® întrebat eu impresionat.

„Ce altceva puteam face? Disperarea te ajută uneori sa comunici eficient! Ştii. Marshall’’, a adăugat ea. „glu®[a] pe care ne-ai spus-o tu la curs m-a ajutat mult. De fap[1,] cred că mi-a salvat viaţa.”

„Ce glumă?”

„îţi aminteşti cînd ne-ai spus să nu-i azvîrlim niciodată un „dar" unei persoane furioase? Eram gata să încep să mă cert cu el; eram pe cale să spun: «*Dar* n-am nici o cameră liberă!», cînd mi-am amintit gluma ta. Mi-era proaspătă în minte deoarece, cu o săptămînă înainte, mă certasem cu mama mea şi ea îmi spusese: «îmi vine să te omor cînd răspunzi cu *dar* la tot ce spun eu!» Imaginează-ţi! Dacă mama mea era atît de furioasă încît rn-ar fi omorît pentru acel cuvînt, ce-ar fi făcut bărbatul acesta? Dacă aş fi spus: «Dar n-am nici o cameră liberă!» cînd el ţipa la mine, nu mă îndoiesc că mi-ar fi tăiat gîtul.

Aşa că, în loc să fac asta, am respirat adînc şi am spus: «Mi se pare că eşti foarte furios şi vrei să ţi se dea o cameră.» El a urlat înapoi: «Pentru Dumnezeu, chiar dacă sînt toxicoman. merit şi eu respect. M-am săturat să nu mă respecte nimeni. Părinţii mei nu mă tratează cu respect. Vreau respect!» M-am concentrat pe sentimentele şi nevoile lui şi am spus: «Te-ai săturat să nu primeşti respectul pe care ţi-l doreşti?»" „Cît a durat asta?" am întrebat eu.

Empatizaţi, în loc să-i aruncaţi un .dar" unei persoane furioase.

„Cam 35 de minute", a răspuns ea.

„Cred că a fost terifiant."

»»Nu, n-a mai fost după primele cîteva replici,

Gnd sîntem atenţi la sentimentele şi nevoile oamenilor, nu-i mai vedem ca pe nişte monştri.

pentru că s'a întîmplat atunci altceva ce arn învăţat aici la curs. Imediat 06 m-am concentrat asupra
I Alimentelor şi nevoilor lui. nu l-am mai perceput ca pe Un monstru.

Am înţeles exact ce ne-ai spus tu, că oamenii care p$_{ar}$ nişte monştri sînt simple fiinţe umane al căror limbaj şj comportament ne împiedică uneori să le vedem latura umană. Cînd am reuşit să-mi concentrez atenţia asupra sentimentelor şi nevoilor lui, l-am văzut ca pe o persoană disperată ale cărei nevoi nu erau satisfăcute. Am avut încredere că, dacă îmi menţineam atenţia orientată spre asta, nu aveam să păţesc nimic. După ce a primit empatia de care avea nevoie, el s-a ridicat de pe mine, a băgat cuţitul la loc şi l-am ajutat să găsească o cameră la alt centru."

Încîntat că tînăra a învăţat să răspundă empatic într-o situaţie extremă ca aceasta, am întrebat curios: ..Ce mai cauţi la curs? S-ar părea că ai asimilat CNV şi ar trebui să-i înveţi pe alţii să o folosească."

„Am nevoie să mă ajuţi într-o situaţie dificilă'', a spus ea.

„Aproape că mi-e frică să întreb. Ce poate fi mai greu decît asta?"

„Am nevoie să mă ajuţi în relaţia cu mama mea. în ciuda revelaţiei pe care am avut-o în legătură cu fenomenul «dar», ştii ce s-a întîmplat? La cină, în seara următoare, cînd i-am povestit mamei incidentul cu bărbatul, ea a spus: «O să ne bagi în spital pe tatăl tău şi P[6] mine dacă păstrezi slujba asta.

Poate fi dificil să empatizăm cu persoanele cele mai apropiate.

Ar trebui să-ţi cauţi alt loc de muncă!» Ghici ce i-am

spus- *«Dar,* mamă, e viaţa mea!»”

N-aş fi putut găsi un exemplu mai elocvent despre cît de dificil poate fi să răspundem cu empatie rudelor apr°" piate!

Empatia cînd cineva spune „Nu!"

Din cauza tendinţei noastre de a ne simţi respinşi cînd cineva spune „nu" sau „nu vreau să...", acestea sînt mesaje |a care e important să răspundem cu empatie.

Dacă luăm mesajul ca pe un afront personal, ne putem simţi răniţi fără să înţelegem ce se întîmplă de fapt cu celălalt. Cînd aducem în spectrul conştiinţei sentimentele şi nevoile din spatele refuzului cuiva, ne dăm seama ce dorinţă a persoanei respective o împiedică să răspundă aşa cum ne-am dori.

Empatizînd cu refuzul cuiva, ne protejăm de tendinţa de a lua mesajul ca pe un afront personal.

Odată, în timpul pauzei unui seminar, am invitat o femeie să vină cu mine şi cu alţi participant la o îngheţată în apropiere. „Nu!", a răspuns ea răstit. Tonul vocii m-a determinat să interpretez răspunsul ei ca pe o respingere, pînă cînd mi-am reamintit să mă conectez la sentimentele şi nevoile pe care le exprima prin acel refuz. „Am senzaţia că eşti supărată", am spus. „E adevărat?"

„Nu", a răspuns ea, „dar nu vreau să fiu corectată de fiecare dată cînd deschid gura."

Acum aveam sentimentul că îi era frică, nu că era fugoasă. Am verificat întrebînd-o: „Te temi şi vrei să te Protejezi de o situaţie în care ai putea fi judecată pentru felul în care comunici?"

ţ»Oa", a confirmat ea. „mă imaginez stînd în

cofetărie
Cu tine, tu fiind atent la tot ce spun."
'Am descoperit atunci că modul în care dădusem feed- BWt în timpul seminarului o speriase. Empatia pentru ^sajul său m-a ajutat să nu mai văd ostilitate în refuzul

ei: i-am auzit dorinţa de a evita să primească un feedback similar în public. Asigurînd-o că nu voi evalua felul în care comunică în public, am discutat despre moduri în care pot oferi feedback, astfel încît ea să se simtă în siguranţă. Şi da. a venit cu noi la o îngheţată.

Cum folosim empatia pentru a însufleţi o conversaţie anostă

Cu toţii am fost prinşi în conversaţii anoste. Poate că eram la un eveniment social şi auzeam cuvintele fără a simţi nici o apropiere faţă de vorbitor. Sau ascultam un „trăncănitor", termen folosit de prietena mea Kelly Bryson pentru cineva care trezeşte în cei ce îl ascultă teama de o discuţie interminabilă. Conversaţiile pierd din vitalitate atunci cînd nu mai sîntem în contact cu sentimentele şi nevoile care generează cuvintele interlocutorului şi cu cererile asociate acestor nevoi. E un fenomen obişnuit atunci cînd oamenii vorbesc fără să fie conştienţi de ce simt, au nevoie sau cer. în loc să fim angajaţi într-un schimb de energie

vitală cu alţi oameni, constatăm că devenim „coşuri de gunoi” pentru cuvintele lor.

Cum şi cînd întrerupem o conversaţie moartă pentru a o readuce la viaţă? Eu aş sugera că cel mai bun moment de a o întrerupe este cînd am auzit cu un cuvînt mai mult decît am fi dorit. Cu cît aşteptăm mai mult, cu atît ne [e] mai greu să intervenim în mod civilizat. Cînd întrerupetn- intenţia noastră nu e să acaparăm conversaţia, ci să-l ajutau[1] pe vorbitor să se conecteze cu energia vitală din spatel[e] cuvintelor rostite.

Ca să revigorăm o conversaţie: întrerupem cu empatie.

Facem acest lucru intrînd în legătură cu posibilele sentimente şi nevoi. Astfel, dacă o mătuşă repetă a nu ştiu cîta oară povestea despre cum soţul ei a părăsit-o. în urmă cu douăzeci de ani. lăsînd-o cu doi copii mici, putem s-o întrerupem spunînd: „Mătuşă, mi se pare că încă te mai simţi rănită şi îţi doreşti să fii tratată mai corect." Oamenii nu sînt conştienţi că au adesea nevoie de empatie. Nici nu-şi dau seama că au mai multe şanse să primească această empatie exprimînd sentimentele şi nevoile care sînt vii în ei. în loc să povestească despre nedreptăţi şi greutăţi din trecut. O altă modalitate de a însufleţi o conversaţie e să ne exprimăm deschis dorinţa de a fi în contact cu celălalt şi să solicităm informaţii ce ne-ar ajuta să stabilim contactul. Odată, la un cocteil, am asistat la un schimb abundent de cuvinte care mie mi se părea totuşi lipsit de viaţă. „Scuzaţi-mă", am intervenit, „sînt neliniştit pentru că mi-ar plăcea să mă simt în contact cu voi, însă conversaţia noastră nu generează genul de apropiere pe care mi l-aş dori. Aş vrea să ştiu dacă discuţia va mulţumeşte şi, dacă da, ce nevoi vă sînt satisfăcute astfel."

Toate cele nouă persoane m-au privit de parcă aruncasem un şobolan într-un bol cu punci. Din fericire, mi-am amintit să intru în legătură cu sentimentele şi nevoile

Primate de tăcerea lor. „Vă deranjează
■Rupă o nouă tăcere, un bărbat a răspuns: „Nu.
nu sînt ranjat. Mă gîndeam la ce ai spus. Nu-mi
plăcea con- Ua; de fapt, eram foarte plictisit."

întreruperea mea. ᶜă v-ar fi plăcut să continuaţi conversaţia?”, am **vebat.

Ce îl plictiseşte pe ascultător îl plictiseşte şi pe

în momentul acela am fost surprins de răspuns, pentru că el era cel care vorbise cel mai mult! Acum nu mai sînt surprins: am descoperit de atunci că discuţiile lipsite de viaţă pentru ascultător sînt percepute la fel şi de vorbitor.

Vă întrebaţi poate cum putem avea curajul de a întrerupe direct pe cineva în mijlocul unei propoziţii. Am făcut odată un sondaj de opinie, punînd întrebarea: „Dacă folosiţi mai multe cuvinte decît vrea cineva să audă, doriţi ca persoana respectivă să mimeze că vă ascultă sau să vă întrerupă?”

Vorbitorii preferă ca ascultătorii să întrerupă, în loc să se prefacă interesaţi.

Dintre numeroasele persoane pe care le-am chestionat, toate, cu excepţia uneia, şi-au exprimat preferinţa de a fi întrerupte. Răspunsul lor mi-a dat curaj, convingîndu-mă că e un gest mai respectuos să ne întrerupem interlocutorii decît să ne prefacem că îi ascultăm. Cu toţii ne dorim ca vorbele noastre să-i îmbogăţească pe ceilalţi, nu să-i împovăreze.

Empatia faţă de tăcere

Unul dintre mesajele cu care multora dintre noi ne e cd mai greu să empatizăm este tăcerea. E valabil mai ales cînd ne-am dezvăluit vulnerabilitatea şi avem nevoie sa cunoaştem reacţia celorlalţi la

cuvintele noastre. în astfd de momente, e uşor să ne proiectăm temerile cele mai nv[irl]

1A-7

în lipsa de răspuns a celuilalt şi să uităm să fim atenţi la sentimentele şi nevoile exprimate de tăcere.

Cînd lucram cu personalul dintr-o societate comercială, vorbeam despre ceva profund emoţionant şi am început să plîng. Cînd am privit în faţă, am primit un răspuns de la directorul organizaţiei pe care nu mi-a fost uşor să-l accept: tăcere.

Empatizaţi cu tăcerea, ascultînd sentimentele şi nevoile din spatele ei.

El a întors capul, avînd întipărită pe faţă o expresie pe care eu am interpretat-o drept dezgust. Din fericire, mi-am amintit să-mi îndrept atenţia spre ce se întîmpla în interiorul lui şi am spus: ..După reacţia ta la plînsul meu, am senzaţia că te simţi dezgustat şi ai prefera un consilier care să-şi controleze mai bine emoţiile."

Dacă el răspundea ..da", aş fi putut să accept că avem valori diferite în privinţa exprimării emoţiilor, fără să mă gîndcsc că am greşit manifestîndu-mă în felul acesta. în loc să spună „da", directorul a răspuns: „Nu, deloc. Mă gîndeam cît de mult îşi doreşte soţia mea ca eu să pot să Plîng." A continuat dezvăluindu-mi că soţia lui, care intentase divorţ, se plînsese că alături de el se simţea de parcă fi trăit cu o stîncă.

* în timpul activităţii mele ca psihoterapeut. am fost odată °°ntactat de părinţii unei tinere de douăzeci de ani aflată "> tratament psihiatric, care timp de mai multe luni urmase titanicul medicamentos, fusese internată şi făcuse electro- *°curi. Devenise mută cu trei luni înainte ca părinţii ei să P*Contacteze. Cînd au adus-o la cabinet, avea nevoie să ᵉ asistată, pentru

că. dacă era lăsată singură, nu se mişca. P*n cabinetul meu, ea s-a ghemuit pe scaun tremurînd. /"ochii în podea. Încercînd să empatizez cu sentimentele

şi nevoile exprimate prin mesajul ei nonverbal, am spus- „Simt că ţi-e frică şi ai vrea să fii sigură că eşti în siguranţă dacă vorbeşti. E adevărat?”

Ea nu a reacţionat în nici un fel. aşa că mi-am exprimat propriile sentimente spunînd: „Sînt foarte îngrijorat în privinţa ta şi mi-ar plăcea să-mi comunici dacă pot spune sau face ceva să te simţi în siguranţă." Din nou, nici un răspuns. în următoarele patruzeci de minute am continuat să reflect sentimentele, nevoile ei şi să-mi exprim propriile trăiri. Ea n-a avut nici o reacţie vizibilă, nici măcar un semn cît de mic de recunoştinţă pentru faptul că încercam să comunic cu ea. în cele din urmă, am spus că sînt obosit şi că voiam să revină a doua zi.

Următoarele cîteva zile au fost la fel. Am continuat concentrez atenţia asupra sentimentelor şi
să-mi ori reflectînd verbal ce înţelegeam, alteori făcînd-o în tăcere. Din cînd în cînd, exprimam ce se întîmpla în interiorul meu. Ea a stat tremurind pe scaunul ei. fără să spună nimic.

în a patra zi, cînd tot n-am primit nici o reacţie din partea ei. m-am apropiat şi i-am atins mîna. Neştiind dacă vorbele mele exprimau adecvat îngrijorarea pe care o simţeam, am sperat că atingerea avea să o transmită mai eficient. La primul contact, muşchii i s-au încordat şi s-a ghemuit ş> mai mult pe scaun. Eram pe cale să-i dau drumul la mm» cînd am simţit o uşoară relaxare, aşa că am continuat sa o ţin. După cîteva momente, am observat cum corpul ei s-a destins treptat. Am ţinut-o de mînă timp de ci minute, vorbindu-i ca în primele zile. Tot nu a spus

Cînd a venit în ziua următoare, părea şi mai încoru ca înainte, dar ceva era schimbat: a întins pumnul

incie către mine. întorcînd în acelaşi timp capul în partea op La început am fost derutat de gest, dar mi-am dat se»*

că în pumn avea ceva ce dorea să-mi dea. Luîndu-i pumnul în mîna mea, i-am desfăcut cu greu degetele. în palmă ţinea un bilet mototolit cu următorul mesaj: „Te rog, ajută-mă să spun ce e înăuntrul meu."

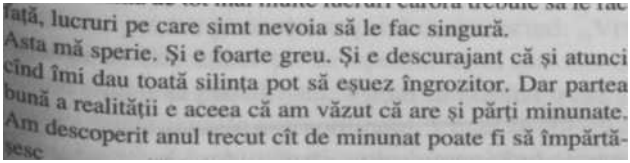
Am fost în culmea fericirii cînd am primit acest semn al dorinţei ei de a comunica. După o altă oră de încurajări, a rostit în sfîrşit prima propoziţie, încet şi cu teamă. Cînd am reflectat ce am auzit că spusese, a părut uşurată şi a continuat, încet şi cu teamă, să vorbească. Un an mai tîrziu, mi-a trimis o copie după următoarele fragmente din jurnalul ei:

„Am ieşit din spital, după tratamente cu şocuri electrice şi medicamente puternice. Era prin aprilie. Cele trei luni de dinainte sînt şterse complet din mintea mea, de fapt cei trei ani şi jumătate de dinaintea acelui aprilie.

Mi s-a spus că. după ce am ieşit din spital, am stat o perioadă acasă, timp în care nu am mîncat, nu am vorbit şi voiam să stau întruna în pat. Apoi am fost trimisă la dr. Rosenberg pentru consiliere. Nu-mi amintesc prea mult din următoarele două-trei luni, cu excepţia momentelor cînd am fost în cabinetul doctorului Rosenberg şi am vorbit cu el.

Am început «să mă trezesc» după prima şedinţă cu el. Am început să împart cu el lucruri care mă deranjau – lucruri pe care nici n-aş fi visat să le împărtăşesc cuiva. Şi îmi amintesc cît de mult însemna asta pentru mine. Mi-era atît de greu să vorbesc. însă doctorului Rosenberg îi păsa de mine şi mi-a ®ntat-o, şi am vrut să comunic cu el. După aceea eram mereu

°ucuroasă că scosesem ceva din mine. îmi amintesc că nu-
zilele. chiar orele, pînă la următoarea intîlnire.
învăţat, de asemenea, că realitatea nu e chiar atît de rea.
dau Seama de tot mm multe Itii'mri


ață, lucruri pe care simt nevoia să le fac singură.
Asta mă sperie. Și e foarte greu. Și e descurajant că și atunci
cînd îmi dau toată silința pot să eșuez îngrozitor. Dar partea
bună a realității e aceea că am văzut că are și părți minunate.
Am descoperit anul trecut cît de minunat poate fi să împărtă-
sesc

altora trăirile mele. Cred că am descoperit mai ales o

anumită latură, aceea a bucuriei pe care o trăiesc cînd vorbesc cu alţii şi ei mă ascultă – şi uneori chiar mă înţeleg.”

Sînt încă uimit pe puterea vindecătoare a empatiei. Am întâlnit nenumărate cazuri de oameni care au depăşit efectele paralizante ale suferinţei psihologice cînd au avut un contact suficient de îndelungat cu cineva care îi asculta cu empatie. Ca ascultători, nu avem nevoie de cunoştinţe de dinamică psihologică sau de pregătire în psihoterapie. Esenţială este capacitatea noastră de a fi prezenţi ia ceea ce se întâmplă în interior – la sentimentele şi nevoile unice pe care o persoană le trăieşte în acel moment.

Empatia îşi are originea în capacitatea noastră de a fi prezenţi.

Rezumat

Capacitatea de a oferi empatie ne poate permite să fim vulnerabili, să dezamorsăm posibilele situaţii violente, să auzim cuvîntul „nu” fără să-l interpretăm ca pe o respingere, să însufleţim o conversaţie fără viaţă şi chiar sa auzim sentimentele şi nevoile exprimate prin tăcere. De nenumărate ori, oamenii depăşesc efectele paralizante ale suferinţei psihologice cînd au un contact suficient de îndelungat cu cineva care îi ascultă cu empatie.

CAPITOLUL 9

nov

„Să devenim noi schimbarea pe care o căutăm în lume."
MAHATMA GANDH1

Cel mai important scop al CNV ar putea fi dezvoltarea compasiunii faţă de propria persoană.

Am văzut cum CNV contribuie la relaţiile cu prietenii şi rudele, la locul de muncă şi în arena politică. însă aplicaţia ei esenţială ar putea fi legată de felul în care ne raportăm la noi violenţi faţă de propria persoană, e dificil să fim plini de compasiune faţă de ceilalţi.

V- *Să ne amintim unicitatea fiinţei noastre*

în piesa *O mie de clovni* de Herb Gardner. protagonistul [r]efuză să-l lase pe nepotul lui de doisprezece ani în grija autorităţilor pentru protecţia copilului, declarînd: ..Vreau [s]a ajungă să ştie exact cît de special este, altfel n-o să I temarce cînd o să piardă asta. Vreau să rămînă treaz şi ... **ga** vadă ... toate şansele extraordinare. Vreau să ştie că me- ■**?** ***fa** tot efortul să înghionteşti puţin lumea cînd ai

ocazia.

Şi vreau să cunoască motivul tainic, greu de pătruns, însă important, pentru care s-a născut fiinţă umană, şi nu scaun.” Sînt serios îngrijorat de faptul că mulţi dintre noi nu mai sînt conştienţi de „acel lucru unic” pe care îl reprezintă fiinţa noastră; am uitat „motivul tainic, greu de pătruns, dar important" pe care unchiul dorea cu ardoare ca nepotul să-l cunoască. Cînd o imagine de sine critică ne împiedică să vedem frumuseţea din noi, pierdem legătura cu energia divină care e sursa noastră. Fiind condiţionaţi să ne considerăm obiecte —obiecte pline de defecte – mai e de mirare că mulţi dintre noi ajungem să ne raportăm violent la propria persoană?

Folosim CNV pentru a ne evalua în moduri care generează evoluţie, şi nu ură de sine.

O zonă importantă în care această violenţă poate fi înlocuită cu compasiune o constituie evaluările de fiecare moment pe care le facem asupra noastră. Din moment ce ne dorim ca tot ce facem să conducă la îmbogăţirea vieţii, e crucial să ştim cum să evaluăm evenimentele şi situaţiile într-un mod care să ne ajute să învăţăm şi să facem în continuare alegeri care ne servesc. Din păcate, modul în care am fost instruiţi să ne evaluăm întreţine mai degrabă ura de sine, decît învăţarea.

Cum ne evaluăm cînd n-am fost tocmai perfecţi

La un seminar, le-am cerut participanţilor să-şi amin- teascâ o ocazie recentă cînd au făcut ceva ce îşi doreau să nu fi făcut. Am studiat apoi modul în care şi-au vorbit lor înşişi imediat după ce au făcut ceea ce în limbajul

IA»

coniun e numit ..greşeală" sau ..eroare". Enunţurile tipice au fost: ,.A fost o tîmpenie!", „Cum ai putut face un lucru atît de stupid?", „Ce e cu tine?", „Mereu o dai în bară!", „Ai fost egoist!"

Aceşti vorbitori au fost învăţaţi să se judece în moduri care implică faptul că ce au făcut a fost greşit sau prost; mustrarea pe care şi-o aplică singuri presupune implicit că merită să sufere pentru ce au făcut. E tragic că atît de tnulţi dintre noi ne lăsăm prinşi în plasa urii de sine. în loc să beneficiem de pe urma greşelilor ce ne arată limitele noastre şi ne orientează către evoluţie.

Chiar şi atunci cînd „învăţăm lecţia" din greşelile pentru care ne judecăm aspru, mă îngrijorează natura energiei din spatele procesului de învăţare şi schimbare. Mi-ar plăcea ca schimbarea să fie stimulată de o dorinţă limpede de a ne îmbogăţi viaţa – sau viaţa celorlalţi – şi nu de energii distructive, cum ar fi ruşinea sau vina.

Dacă modul în care ne evaluăm ne face să simţim ruşine şi drept urmare ne schimbăm comportamentul, permitem ca evoluţia şi procesul de învăţare să fie ghidate de ura de sine. Ruşinea e o formă de ură de sine, iar acţiunile •ntreprinse ca reacţie la ruşine nu sînt acte libere şi pline de

bucurie. Şi în cazul în care intenţia e să ne comportăm cu mai multă bunătate şi sensibilitate, dacă oamenii văd •Uşine sau vină în spatele acţiunilor noastre, tind să aprecieze mai puţin ce facem decît dacă am fi motivaţi doar de dorinţa umană de a contribui la viaţă.

în limba noastră există un cuvînt cu o putere enormă de a provoca vină sau ruşine. Acest cuvînt violent pe care Jîfolosim adesea cînd ne evaluăm este atît de adînc întipărit Conştiinţa noastră, încît multora le-ar fi greu să-şi
imagineze cum ar fi să trăiască fără el. Este cuvîntul „trebuie", folosit ca în enunţul „Trebuia să-mi dau seama" sau „N-ar fi trebuit să fac asta".

în majoritatea cazurilor cînd ne spunem acest cuvînt. ne Evitaţi să vă spuneţi opunem învăţării, fiindcă „trebuie" implică faptul că nu există alte opţiuni. Cînd auzim o pretenţie de orice fel. avem tendinţa să opunem rezistenţă, pentru că ne ameninţă autonomia – nevoia puternică de alegere. Avem această reacţie faţă de tiranie, chiar şi atunci cînd e o tiranie interioară manifestată prin verbul „trebuie".

O expresie similară a pretenţiilor interioare apare în autoevaluarea următoare: „Ce fac eu e cumplit. Trebuie să fac ceva în legătură cu asta!" Gîndiţi-vă puţin la toţi oamenii pe care i-aţi auzit spunînd: „Ar trebui să mă las de fumat." sau „Trebuie să fac mai mult sport." Continuă să spună ce „trebuie" să facă şi continuă să opună rezistenţă, pentru că fiinţele umane nu sînt făcute să trăiască în sclavie. Nu sîntem meniţi să ne supunem ordinelor lui „trebuie"

şi „se impune”, indiferent dacă vin din exteriorul sau din interiorul nostru. Dacă ne conformăm şi cedăm acestor pretenţii, acţiunile noastre se nasc dintr-o energie lipsită de bucuria dătătoare de viaţă.

Traducerea judecăţilor de sine şi a pretenţiilor interioare

Cînd comunicăm în mod regulat cu noi înşine P[r,n] judecăţi, blamări şi pretenţii, nu e de mirare că ne P[r*v^]f „mai degrabă ca pe un scaun decît ca pe o fiinţă umana •

Asemenea tututror judecăţilor, judecăţile de sine sînt expresii tragice ale nevoilor nesatisfăcute.

CNV porneşte da la premisa ca, de cîte ori dăm de înţeles că cineva greşeşte sau e rău, vrem de fapt să spunem că nu acţionează în armonie cu nevoile noastre. Dacă persoana pe care o judecăm se întîmplă să fim chiar noi, ce spunem este că „eu însumi nu acţionez în concordanţă cu nevoile mele". Dacă începem să ne evaluăm gîndindu-ne în ce măsură sînt satisfăcute nevoile noastre, avem incomparabil mai multe şanse să învăţăm din evaluare.

Atunci cînd facem ceva ce nu ne îmbogăţeşte viaţa, provocarea este să ne evaluăm în fiecare moment înlr-un mod care generează schimbarea:

(1) în direcţia în care am vrea să mergem;
(2) din respect şi compasiune pentru noi înşine, nu din ură de sine, vină sau ruşine.

Doliul în CNV

După mulţi ani de şcolarizare şi socializare, e probabil prea tîrziu pentru majoritatea dintre noi să ne obişnuim nuntea să gîndească în fiecare clipă doar în termeni de nevoi şi valori prezente. Totuşi, aşa cum am învăţat să Aducem judecăţile atunci cînd comunicăm cu alţii, putem *[nv]aţa să recunoaştem judecăţile de sine şi să ne con- ntrăm imediat atenţia asupra nevoilor din spatele lor.

t De exemplu, dacă ne reproşăm ceva ce am făcut: „Uite, [a]* dat-o din nou în bară!", ne putem opri imediat pentru i [ne] întreba: „Ce nevoie nesatisfăcută e

exprimată prin

această judecată morală?" Cînd intrăm în contact cu nevoia – şi e posibil să existe mai multe niveluri de nevoi – vom remarca o schimbare considerabilă în corpul nostru. În locul ruşinii, vinii sau deprimării pe care le simţim de obicei cînd ne criticăm fiindcă „am dat-o din nou în bară", vom trăi diverse alte sentimente. Fie că e vorba de tristeţe, frustrare, dezamăgire, frică, durere sau alte emoţii, am fost înzestraţi de natură cu aceste trăiri pentru un anumit scop: ele ne mobilizează să acţionăm pentru a da curs nevoii sau valorii. Impactul trăirilor asupra spiritului şi corpului e în mod substanţial diferit de alienarea adusă de vină, ruşine sau deprimare.

Doliul în CNV este procesul de intrare în contact deplin cu nevoile nesatisfăcute şi sentimentele ce apar cînd nu sîntem tocmai perfecţi. Este trăirea regretului, dar a unui regret care ne ajută să învăţăm din ce am făcut fără să ne blamăm sau să ne detestăm pe noi înşine. Vedem cum comportamentul nostru s-a opus nevoilor şi valorilor noastre, şi ne deschidem faţă de sentimentele care iau naştere din conştientizare. Cînd în cîmpul conştiinţei se află nevoile pe care *le* avem, sîntem în mod natural impulsionaţi

Doliul în CNV: să intrăm în contact cu sentimentele şi nevoile nesatisfăcute stimulate de acţiuni din trecut pe care acum le regretăm.

către posibilităţile creative de satisfacere a respectivelor nevoi. Pr'n contrast, judecăţile morale pe care le folosim cînd ne auto- condamnăm tind să ascundă aceste posibilităţi şi să perpetueze o stare de autopedepsire.

Iertarea de sine

Procesul de doliu e urmat de iertarea de sine. îndrep- tîndu-ne atenţia spre partea sinelui nostru ce a ales să acţioneze într-un mod care a condus la situaţia actuală, ne întrebăm: „Cînd m-am purtat în acel fel pe care îl regret, ce nevoie am încercat să-mi satisfac?" Eu cred că oamenii acţionează mereu pentru împlinirea nevoilor şi valorilor. E valabil indiferent dacă acţiunea vine sau nu în întâmpinarea nevoii, dacă ajungem să ne-o amintim cu plăcere sau să o regretăm.

Cînd ne vom asculta empatic pe noi înşine, vom reuşi să auzim nevoia aflată la bază. Iertarea de sine apare cînd se realizează legătura empatică. Atunci putem recunoaşte că alegerea noastră a fost o încercare de a îmbogăţi viaţa, iar procesul de doliu ne învaţă cum nu a reuşit să ne satisfacă nevoile.

Iertarea de sine în CNV: să intrăm în contact cu nevoia pe care am încercat s-o satisfacem cînd am întreprins acţiunea regretată în prezent.

Un aspect important ai compasiunii faţă de propria persoană este capacitatea de a susţine empatic ambele părţi ale sinelui – şinele care regretă o acţiune trecută şi şinele [Car]e a întreprins acţiunea la [m°]mentul respectiv. Procesul de doliu şi iertare de sine [n]e deschide către învăţare şi evoluţie. Fiind conectaţi în Secare moment la nevoile noastre, ne lărgim posibilităţile creative de a acţiona în concordanţă cu ele.

Lecţia costumului cu buline

Aş vrea să ilustrez procesele de doliu şi iertare de

sine relatînd o întîmplare personală. în ziua de dinaintea unui seminar important. îmi cumpărasem un costum de vară gri deschis pe care să-l port a doua zi. La finalul seminarului la care participase multă lume, am fost înconjurat de persoane care voiau adresa mea. autografe şi alte informaţii. Cum în scurt timp aveam altă întîlnire. m-am grăbit să răspund la cererile participanţilor. semnînd pe bucăţile de hîrtie care îmi fuseseră puse în faţă. Cînd am ieşit grăbit pe uşă. mi-am pus stiloul fără capac în buzunarul costumului cel nou. Afară am descoperit, spre oroarea mea. că în loc de un costum gri deschis aveam acum un costum cu buline!

Timp de douăzeci de minute am fost dur cu mine: ..Cum ai putut fi atît de neglijent? Ce tîmpenie ai făcut!" Distrusesem un costum nou-nouţ: a fost unul dintre momentele în care am avut cel mai acut nevoie de compasiune şi înţelegere. Cu toate acestea, am reacţionat faţă de mine însumi într-un mod care m-a făcut să mă simt mai prost ca niciodată.

Din fericire, după numai douăzeci de minute, mi-am dat seama de ceea ce făceam. M-am oprit, am căutat nevoia nesatisfăcută de gestul meu de a lăsa stiloul fără capac şi m-am întrebat: „Ce nevoie se află în spatele faptului ca mă consideram «neglijent» şi «tîmpit»?"

Mi-am dat seama imediat că era nevoia de a avea maţ multă grijă de mine însumi; de a fi acordat mai multa atenţie nevoilor mele în timp ce mă grăbeam să răspund nevoilor celorlalţi. Cînd am atins acea parte din interiorul meu şi am intrat în contact cu dorinţa mea profundă de a

fi mai conştient şi mai atent la propriile nevoi, sentimentele mele s-au transformat. Am resimţit o eliberare de tensiunea din corp pe măsură ce furia, ruşinea şi vina pe care le nutrisem faţă de mine însumi s-au dizolvat. Am trăit pînă la capăt durerea provocată de costumul distrus şi stiloul rămas fără capac, în timp ce m-am deschis către sentimentul de tristeţe apărut o dată cu dorinţa de a avea mai multă grijă de mine însumi.

Mi-am îndreptat apoi atenţia spre nevoia care m-a motivat să strecor stiloul fără capac în buzunar. Am recunoscut cît de importante erau pentru mine grija şi respectul faţă de nevoile celorlalţi. Desigur, avînd atîta grijă de nevoile celorlalţi, nu-mi acordasem timp să fac acelaşi lucru pentru mine. Dar în loc de vină, am simţit un val de compasiune pentru propria-mi persoană cînd mi-am dat seama că graba şi gestul automat cu care mi-am pus stiloul în buzunar se născuseră din nevoia de a manifesta grijă faţă de ceilalţi!

Simţind această compasiune, sînt capabil să-mi susţin ambele nevoi: pe de o parte, să manifest grijă faţă de nevoile celorlalţi şi, pe de altă parte, să fiu conştient de nevoile mele şi să le acord mai multă atenţie. Fiind conştient de ambele nevoi, îmi pot ima- g*na modalităţi

Sîntem plini de compasiune faţă de noi înşine cînd sîntem capabili să ne acceptăm toate laturile şi să recunoaştem nevoile şi valorile exprimate de fiecare dintre ele.

de a mă comporta diferit în situaţii similare de a găsi soluţii mobilizînd multe resurse interioare Pecît dacă pierd această conştientizare în viitoarea judecăţilor faţă de propria persoană.

„Totul trebuie să fie joc!"

Pe lîngă procesul de doliu şi iertare de sine, un alt aspect al compasiunii faţă de sine pe care pun accentul este energia din spatele fiecărei acţiuni pe care o întreprindem. Cînd recomand: „Totul trebuie să fie joc!", unii mă consideră radical, chiar nebun. Eu cred sincer că o formă importantă de compasiune faţă de sine este să facem alegeri motivate doar de dorinţa de a contribui la viaţă, şi nu din frică, vină, ruşine, datorie sau obligaţie. Cînd sîntem con- ştienţi de scopul dătător de viaţă din spatele unei acţiuni pe care o întreprindem, cînd singura energie care ne motivează e simplul fapt de a face viaţa minunată pentru alţii sau pentru noi, pînă şi munca cea mai grea are un element ludic. în mod similar, o activitate ludică făcută din obligaţie, datorie, frică, vină sau ruşine îşi va pierde farmecul şi va provoca în cele din urmă rezistenţă.

Vrem să acţionăm din dorinţa de a contribui la viaţă şi nu din frică, vină, ruşine sau obligaţie.

în capitolul 2 am discutat despre înlocuirea limbajului ce implică lipsa alegerii cu un limbaj care recunoaşte alegerea. Cu mulţi ani în urmă, m-am angajat într-o activitate care a sporit considerabil rezervele de bucurie şi fericire din viaţa mea, diminuînd în acelaşi timp deprimarea, vina şi ruşinea. O propun aici ca o posibilă modalitate de a ne dezvolta compasiunea faţă de noi înşine, de a ne ajuta să trăim într-o perpetuă joacă plină de bucurie, rămînînd conştienţi de nevoia dătătoare de viaţă din spatele tuturor actelor noastre.

Sa transformăm „trebuie să..." în „aleg să..."

Pasul 1

Ce anume din ce faci nu ţi se pare o joacă? Scrie pe o foaie de hîrtie toate lucrurile pe care îţi spui că *trebuie* să |e faci, orice activitate pe care o deteşti. dar totuşi o faci, fiindcă ai impresia că n-ai de ales.

Cînd am citit prima oară lista mea. doar văzînd cît e de lungă mi-am dat seama de ce nu mă bucuram de viată. Am observat cît de multe lucruri făceam într-o zi minţindu-mă că trebuie să le fac.

Prima pe listă era „completarea fişelor clinice". Detestam să scriu aceste fişe, şi totuşi petreceam cel puţin o oră de agonie pe zi cu întocmirea lor. Al doilea lucru de pe listă era „să duc copiii la şcoală cu maşina".

Pasul 2

După ce ai completat lista, recunoaşte clar faţă de tine că faci aceste lucruri pentru că alegi să le faci, nu pentru că trebuie. Introdu cuvintele „Aleg să..." în faţa fiecărui lucru pe care l-ai trecut pe listă.

îmi amintesc reacţia mea de rezistenţă la acest pas. „Să completez fişele clinice", am insistat eu. „nu e ceva ce aleg ˢă fac! Trebuie să o fac. Sînt psiholog clinician. Trebuie să scriu fişele astea."

Pasul 3

După ce ai recunoscut că ai ales să faci o anumită activitate, intră în contact cu intenţia din spatele alegerii coinpletînd fraza „Eu aleg să... pentru că vreau..."

La început mi-a fost greu să identific ce voiam să obţin Pnn întocmirea fişelor clinice. Cu cîteva luni în

urmă, stabilisem deja că fişele nu erau suficient de utile păci-

enţilor. ca să justifice timpul pe care îl acaparau. Oare de ce continuam să investesc atît de multă energie în pr$_{e}$. gătirea lor? în cele din urmă, mi-am dat seama că alegeam să scriu fişele doar pentru că doream banii pe care îi primeam pentru ele. După ce am conştientizat acest lucru, n-am mai întocmit nici o fişă clinică. Nu vă pot spune cît de bucuros mă simt doar cînd mă gîndesc cîte fişe n-am mai scris în cei 35 de ani care au trecut de atunci! Cînd am înţeles că banii erau principala motivaţie, am realizat imediat că puteam găsi alte metode de a cîştiga bani şi că aş prefera chiar să caut de mîncare prin gunoaie decît să mai scriu încă o fişă clinică.

Următorul lucru de pe lista mea de sarcini neplăcute era sa duc copiii la şcoala. Cînd am examinat motivul din spatele îndatoririi, am apreciat beneficiile pe care le aveau copiii mei învăţînd la şcoala actuală. Ar fi putut merge pe jos pînă la şcoala din apropiere, dar cea la care învăţau acum era mai în acord cu valorile mele educaţionale. Am continuat să-i duc, dar plin de o cu totul altă energie; în loc de „Of, la naiba! Azi e rîndul meu să duc copiii la şcoală”, eram conştient de obiectivul meu: copiii să beneficieze de o educaţie de

La fiecare alegere pe care o faci, fii conştient ce nevoie îţi satisface.

calitate. Desigur, uneori trebuia să-mi reamintesc de 2-3 ori pe parcursul drumului să mă concentrez asupra scopului care mă anima.

Conştientizarea energiei din spatele acţiunilor noastre

Cînd analizaţi enunţul „Eu aleg să... pentru că vreau...", puteţi descoperi – aşa cum am descoperit eu în cazul ducerii copiilor la şcoală – valorile importante din spatele alegerilor pe care le-aţi făcut. Sînt convins că, după ce ne clarificăm nevoia în întîmpinarea căreia vin acţiunile noastre, le putem resimţi ca pe o joacă, chiar şi atunci cînd presupun muncă asiduă, dificultăţi sau frustrări.

Pentru unele dintre activităţile de pe listă, aţi putea descoperi una sau mai multe dintre motivaţiile următoare:

1) PENTRU BANI

Banii sînt o formă importantă de recompensă extrinsecă în societatea noastră. Alegerile făcute din dorinţa de recompensă sînt costisitoare: ne privează de bucuria care se naşte din acţiunile bazate pe o intenţie clară de a contribui la o necesitate umană. Banii nu sînt o „nevoie", aşa cum definim acest termen în CNV; sînt una dintre nenumăratele strategii ce pot fi alese pentru a satisface o nevoie.

2) PENTRU APROBARE

Ca şi banii, aprobarea celorlalţi este o formă de răsplată extrinsecă. Cultura ne-a educat să tînjim după recompensă. Am urmat şcoli în care se foloseau mijloace extrinseci Pentru a ne motiva să studiem; am crescut în familii în care [am] fost recompensaţi cînd

eram băieţei şi fetiţe cuminţi, $1 pedepsiţi cînd cei care aveau grijă de noi ne considerau altfel. Drept urmare, ca adulţi, ajungem să credem că viaţa constă în a face lucruri pentru a obţine o recompensă; Stntem dependenţi de zîmbete, bătăi de încurajare pe umăr judecăţi verbale prin care ceilalţi ne apreciază drept „om bun", „părinte bun", „bun cetăţean", „bun profesionist". „prieten bun" etc. Facem lucruri pentru a-i determina pe oameni să ne placă şi evităm lucrurile care i-ar putea face să ne antipatizeze sau să ne pedepsească.

Mi se pare tragic că depunem atîta efort pentru a cumpăra iubire şi considerăm că trebuie să ne negăm nevoile şi să facem totul pentru ceilalţi, pentru a fi simpatizaţi. în realitate, cînd facem ceva doar pentru îmbogăţirea vieţii, vom descoperi că cei din jur ne vor aprecia. Aprecierea lor este doar un mecanism de feedback care ne confirmă că eforturile noastre au avut efectul scontat. Recunoaşterea faptului că am ales să ne punem forţa în slujba vieţii şi am făcut-o cu succes ne oferă o bucurie autentică, un prilej de mulţumire sufletească pe care aprobarea celorlalţi nu ni-l poate oferi.

3) PENTRU A EVITA PEDEAPSA

Unii dintre noi plătesc impozitul pe venitul global pentru a evita pedeapsa. Drept consecinţă, avem tendinţa să abordăm acest ritual anual cu un anumit grad de ostilitate, îmi amintesc însă din copilărie felul foarte diferit în care priveau impozitele tatăl şi bunicul meu. Ei emigraseră din Rusia în SUA şi doreau să sprijine un stat despre care credeau că proteja oamenii, spre deosebire de cel ţarist.

Imaginîndu-şi cît de mulţi oameni beneficiau de ajutoare sociale datorită banilor cu care ei contribuiau, simţeau o plăcere sinceră cînd expediau plicurile către instituţiile statului american.

4) PENTRU A EVITA RUŞINEA

Există lucruri pe care le facem doar pentru a evita ruşinea. Ştim că, dacă nu le facem, vom ajunge să sufer*[1]^ din cauza modului în care ne judecăm singuri, a voc*[1]

interioare ce ne spune că e ceva în neregulă cu noi. Dacă între- o acţiune stimulaţi doar de dorinţa de a evita ruşinea, în general ajungem să o detestăm.

Fii conştient de acţiunile motivate de: dorinţa de bani, aprobare, frică, ruşine sau vină. Înţelege preţul pe care îl plăteşti pentru ele.

5) PENTRU A EVITA SENTIMENTUL DE VINOVĂŢIE

în alte situaţii, ne putem gîndi:

„Dacă nu fac asta, oamenii vor fi dezamăgiţi de mine." Ne temem că ne vom simţi vinovaţi pentru că n-am împlinit aşteptările celorlalţi. E o diferenţă imensă între a face ceva pentru ceilalţi doar ca să evităm sentimentul de vinovăţie, şi a face acel lucru conştienţi fiind de nevoia noastră de a contribui la fericirea lor. în primul caz, trăim într-o lume plină de nefericire; în al doilea, trăim într-o lume în care totul e joc.

6) DIN DATORIE

Cînd folosim un limbaj care implică absenţa alegerii, de exemplu cuvinte ca „trebuie", „se impune", „se cuvine", ..n-am voie", „nu-mi permit" etc., comportamentul nostru se naşte dintr-un vag sentiment de vinovăţie, datorie sau obligaţie. Eu consider că acest mod de a acţiona e cel mai Periculos din punct de vedere social şi cel mai dureros din Punct de vedere personal dintre toate modurile în care acţionăm atunci cînd nu sîntem în contact cu nevoile noastre.

P în capitolul 2 am văzut cum conceptul de „Amtssprache" P limbaj birocratic – le-a permis lui Adolf Eichmann 1* colegilor săi să trimită zeci de mii de oameni la moarte P® să fie afectaţi emoţional sau

să se simtă personal P**ponsabili. Cînd utilizăm un limbaj ce implică absenţa

Cel mai periculos comportament poate consta în a face lucruri .pentru că aşa

alegerii, cedăm viaţa din noi ¡n schimbul unei mentalităţi de robot, care ne deconectează de esenţa noastră.

După ce aţi examinat lista pe care aţi întocmit-o, puteţi să nu mai faceţi anumite lucruri, aşa cum eu am decide renunţ la fişele clinice. Oricît de radicală pare ideea. este posibil să facem totul în joacă. Eu cred că măsura în care ne angajăm în fiecare moment în jocul îmbogăţirii vieţii – motivaţi doar de dorinţa de a o îmbogăţi – este şi măsura în care manifestăm compasiune faţă de noi înşine.

Rezumat

Cea mai importantă aplicaţie a CNV ar putea fi modul în care ne raportăm la noi înşine. Cînd facem greşeli, putem folosi procesul de doliu şi iertare de sine din CNV ca să descoperim în ce fel putem evolua. în loc să ne lăsăm prinşi în judecăţi morale asupra propriei persoane. Cînd ne evaluăm comportamentele în termenii nevoilor noastre nesatisfăcute. stimulentul pentru schimbare nu vine din ruşine, vină, furie sau deprimare, ci dintr-o dorinţă autentică de a contribui la propria noastră fericire şi la fericirea celorlalţi-

Cultivăm compasiunea faţă de propria persoană luînd conştient. în viaţa de zi cu zi. decizia de a acţiona doar m întîmpinarea nevoilor şi valorilor noastre, şi nu din datorie, pentru recompense

exterioare sau pentru a evita vina, ruşinea şi pedeapsa. Dacă trecem în revistă acţiunile neplăcute la care ne supunem în mod obişnuit şi transformăm „trebuie” în „aleg să”, vom aduce mai mult joc şi integritate în viaţa noastră.

CAPITOLUL 10

fxprvmorea/ deplină/ ev *ftwieV*

Tema furiei ne oferă o şansă deosebită de a explora mai profund CNV. Fiindcă aduce în centrul atenţiei multe aspecte ale acestui proces, exprimarea furiei demonstrează clar diferenţa dintre CNV şi alte forme de comunicare.

Eu susţin că omorul este prea superficial. Uciderea, lovirea. condamnarea, provocarea suferinţei – fizice sau psihice – sînt toate expresii superficiale a ceea ce se întîmplă în noi înşine cînd sîntem furioşi. Dacă am fi cu adevărat furioşi, ne-am dori să ne exprimăm deplin. într-o manieră mult mai puternică.

înţelegerea acestui lucru aduce uşurare în multe grupuri cu care lucrez, care se confruntă cu persecuţie, discriminare şi ar dori să-şi amplifice puterea de a face schimbări. Astfel de grupuri nu se simt confortabil cînd aud de comunicare „non- violentă" sau „plină de compasiune", pentru că au fost deseori îndemnate să-şi reprime furia, să se calmeze şi să accepte starea de fapt. Se tem de abordări care consideră furia un atribut indezirabil, de care trebuie să scăpăm. însă procesul pe care îl descriem aici nu ne încurajează să ignorăm, să strivim sau să ne înghiţim furia, ci să-i

A ucide oameni este prea superficial.

exprimăm esenţa deplin şi cu toată fiinţa.

Să facem distincţia între stimul şi cauză

[3]rimul pas pentru exprimarea completă a furiei în CNV este să-l eliberăm pe celălalt de orice responsabilitate pentru furia noastră. Ne debarasăm de gînduri cum ar fi: „El, ea sau ei m-au înfuriat cînd au făcut asta."

Xcest tip de gîndire ne conduce la o exprimare superficială a furiei, prin blamarea sau pedepsirea celuilalt. Am

văzut într-un capitol anterior că acţiunile celorlalţi pot fi un stimul pentru sentimentele noastre, dar nu cauza lor. Nu sîntem niciodată furioşi din cauza comportamentului cuiva.

Nu sîntem niciodată furioşi din cauza lucrurilor pe care le spun sau le fac

Putem identifica acţiunile altuia drept stimul, dar e important să facem o distincţie clară stimul şi cauză.

'Xş vrea să ilustrez distincţia cu un exemplu din activitatea mea la o închisoare suedeză. Rolul meu era să le arat deţinuţilor care se comportaseră violent cum să-şi exprime deplin furia fără să omoare, să bată sau să violeze, în timpul unui exerciţiu la care erau invitaţi să identifice stimulul furiei lor, un deţinut a scris: „Acum trei săptă- mîni am adresat o cerere conducerii închisorii şi încă nu mi s-a răspuns.” Afirmaţia era o observaţie clară a unui stimul care descria ce făcuseră alţii.

l-am cerut apoi să identifice cauza furiei lui: „Cînd s-a întîmplat asta, ai fost furios pentru că...?”

..Tocmai ţi-am spus”, a exclamat el. „Am fost furios pentru că nu mi-au răspuns la cerere!” Punînd

semn de egalitate între stimul şi cauză, s-a autoamăgit că lipsa de reacţie a conducerii închisorii îl înfuriase. E un reflex care

se formează uşor într-o cultură ce foloseşte vina ca modalitate de a controla masele. într-o astfel de societate, e important să convingi oamenii că îi pot *face* pe alţii să se simtă într-un anumit fel.

Acolo unde vina este o tactică de manipulare şi con- strîngere, e util să confunzi stimulul şi cauza. Aşa cum am menţionat mai sus, copiii care aud: „Mami şi tati suferă cînd tu iei note proaste" ajung să creadă că purtarea lor este cauza suferinţei părinţilor. Aceeaşi dinamică poate fi observată la partenerii de cuplu: „Mă dezamăgeşti cînd nu eşti aici de ziua mea." Limba noastră facilitează folosirea tacticii de inducere a sentimentului de vinovăţie.

Ca să foloseşti vina ca forţă motivaţională, confundă stimulul şi cauza.

Spunem: „Mă înfurii.", „Mă răneşti cînd faci asta.", „Sînt trist pentru că ai făcut asta." Folosim limbajul în multe feluri pentru a ne amăgi că sentimentele noastre rezultă din ceea ce fac ceilalţi. Primul pas în procesul de exprimare completă a furiei este să ne dăm seama că ceea ce fac alţii nu e niciodată cauza sentimentelor noastre.

Atunci care este cauza furiei? în capitolul 5 am discutat cele patru opţiuni pe care le avem cînd ne confruntăm cu un mesaj sau un comportament care ne displace. Furia apare cînd alegem a doua opţiune: de

Cauza furiei se află în gîndirea noastră – în acuzaţii şi judecăţi.

fiecare dată cînd sîntem furioşi, găsim o vină – alegem să ne jucăm de-a Dumnezeu ecîndu-l sau blamîndu-l pe celălalt fiindcă a greşit sau merită pedepsit. Eu susţin că aceasta e cauza furiei. Chiar dacă iniţial nu sîntem conştienţi, cauza furiei se află în gîndirea noastră.

A treia opţiune descrisă în capitolul 5 este să aducem în cîmpul conştiinţei propriile noastre sentimente şi nevoi în loc să rămînem la nivelul raţiunii şi să facem o analiză mentală a greşelii celuilalt, alegem să intrăm în contact cu viaţa din interiorul nostru. Energia vitală e mai palpabilă şi mai accesibilă cînd ne concentrăm asupra nevoilor noastre în fiecare moment.

De exemplu, dacă cineva întârzie la o întâlnire şi avem nevoie de asigurări că îi pasă de noi, ne putem simţi jigniţi. Dacă, dimpotrivă, nevoia noastră e să ne petrecem timpul cu rost şi în mod constructiv, ne putem simţi frustraţi. Dacă, pe de altă parte, avem nevoie de 30 de minute de linişte şi singurătate, putem fi recunoscători pentru întârziere şi ne putem simţi mulţumiţi. Astfel, nu comportamentul celeilalte persoane, ci propria noastră nevoie generează trăirea emoţională. Cînd sîntem în contact cu nevoia noastră, indiferent dacă e vorba de asigurare, eficienţă sau singurătate, sîntem în contact cu energia vitală. Putem avea emoţii puternice, dar nu sîntem niciodată furioşi. Furia este rezultatul unei gîndiri alienante, care nu e în contact cu nevoile. Ne arată că rămînem la nivelul raţiunii pentru a analiza şi a judeca, în loc să ne concentrăm asupra nevoilor noastre care nu sînt satisfăcute.

Pe lîngă a treia opţiune, concentrarea asupra propriilor nevoi şi sentimente, putem alege oricînd să aducem >[n] cîmpul conştiinţei sentimentele şi nevoile celeilalte persoane. Nici cînd alegem a patra variantă nu simţim furie- Nu reprimăm furia; constatăm, pur şi simplu, că furia e

absentă în fiecare moment în care sîntem pe deplin prezent'- alături de sentimentele şi nevoile celuilalt.

Orice furie are un focar care sprijină via fa

„Dar", sînt întrebat, „nu există situaţii în care furia e justificată? Nu e de dorit o «indignare îndreptăţită» faţă de poluarea iraţională a mediului, de exemplu?"

Răspunsul meu e acesta: cred cu tărie că. susţinînd ideea că *există* ceva numit „acţiune nesăbuită" sau „acţiune corectă". „persoană lacomă" sau „persoană virtuoasă", contribui la violenţa din lume. în loc să fim de acord sau să ne contrazicem în legătură cu ce *sînt* oamenii care omoară, violează sau poluează mediul, cred că susţinem viaţa mai bine concentrîndu-ne atenţia asupra nevoilor noastre.

Cînd îi judecăm pe ceilalţi, contribuim la violenţă.

Eu consider orice furie un rezultat al gîndirii alienante Şl provocatoare de violenţă. Miezul oricărei furii este o nevoie nesatisfăcută. Ea poate fi valoroasă dacă o folosim ca un ᶜeas deşteptător, care să ne trezească – să conştientizăm că avem o nevoie frustrată Şi că gîndim într-un mod care ne scade şansele să o satisfacem.

Foloseşte furia ca pe un semnal de alarmă.

f Pentru a ne exprima complet furia, trebuie să fim

con- Ştienţi de nevoia noastră. În plus, e necesară energie pentru [a] o satisface. Furia ne deturnează energia, orientînd-o spre epsirea celorlalţi, şi nu spre satisfacerea nevoii. în loc

să ne lăsăm pradă „indignării îndreptăţite”, eu recomand să intrăm în contact empatic cu propriile noastre nevoi şi cu ale celorlalţi. Acest lucru poate necesita un exerciţiu îndelungat. în care să înlocuim în mod conştient, de cîte ori e nevoie, fraza „Sînt furios pentru că ei...” cu „Sînt furios *pentru că am nevoie...*"

Furia ne deturnează energia, canalizînd-o către acţiuni punitive

Am primit odată o lecţie remarcabilă în timp ce lucram cu elevii dintr-o şcoală de corecţie din Wisconsin. Două zile la rînd am fost lovit în nas în moduri surprinzător de similare. Prima oară am primit o lovitură puternică de cot în timp ce am intervenit într-o bătaie dintre doi elevi. Am fost atît de furios, încît cu greu m-am reţinut să nu ripostez. Pe străzile din Detroit. unde am crescut, era nevoie de mult mai puţin decît un cot în nas ca să mă înfurii. A doua zi. o situaţie similară, acelaşi nas (şi o durere fizică mai intensă), dar nici un pic de furie!

Reflectînd pe seară asupra experienţei respective, am recunoscut că l-am etichetat pe primul copil drept un „derbedeu răsfăţat”. Această imagine a fost prezentă în mintea mea înainte să primesc cotul în nas, iar cînd s-a întîmpat a fost mai mult decît atît. A fost: „Derbedeul ăla nesuferit n-are nici un drept să facă asta!” Am mai emis o judecată şi în legătură cu al doilea copil: l-am considerat „o fiinţă demnă de milă”. Fiindcă aveam tendinţa să-mi fac griji pentru el, chiar dacă nasul mă durea şi sîngera mai

abundent a doua zi, n-am simţim deloc furie. N-aş fi putut primi o lecţie mai potrivită ca să înţeleg că nu ceea ce face celălalt, ci imaginile şi interpretările din mintea mea generează furia.

Stimul versus cauză: implicaţii practice

Pun accentul pc distincţia dintre cauză şi stimul din considerente practice, tactice, dar şi filosofice. Aş vrea să ilustrez acest punct de vedere revenind la dialogul meu cu John. deţinutul suedez:

John: „Acum trei săptămîni am înaintat o cerere către conducerea închisorii şi încă n-am primit nici un răspuns."

MBR: „Cînd s-a întîmplat asta, *de ce* ai fost furios?"

John: „Tocmai ţi-am spus. N-au răspuns la cererea mea!" MBR: „Stai puţin. în loc să spui: «Am fost furios pentru că *ei...»,* opreşte-te şi conştientizează ce anume îţi spui singur ca să fii atît de furios."

John: „Nu-mi spun nimic."

MBR: „Opreşte-te, calmează-te, ascultă ce se petrece în interiorul tău."

John: *(reflectînd în tăcere şi apoi)* „îmi spun că nu au nici un respect pentru oameni; sînt o adunătură de birocraţi reci şi dezumanizaţi, cărora nu le pasă de nimeni în afară de ei! Sînt o adunătură de..."

MBR: „Mulţumesc, ajunge. Acum ştii de ce eşti furios – din cauza modului tău de gîndire."

John: „Dar de ce e greşit să gîndeşti aşa?

MBR; „NU spun că e greşit să gîndeşti aşa. Poţi observa că, dacă spun că e ceva în neregulă cu tine pentru că gîndeşti aşa, aş gîndi şi eu la

fel despre *tine.* N-am spus că e *greşit* să judeci oamenii, să-i numeşti birocraţi dezumanizaţi sau să le etichetezi acţiunile drept indiferente sau egoiste. Totuşi, modul acesta de a gîndi te face să te simţi furios.

Concentrează-ţi atenţia asupra nevoilor tale: care sînt nevoile tale în situaţia aceasta?"

John: *(după o pauză lungă)* „Marshall, am nevoie de cursul pe care l-am solicitat. Dacă nu-l fac. mai mult ca sigur o să *ajung* înapoi în închisoare după ce voi fi eliberat."

MBR: ..Acum, cînd eşti atent la nevoile tale, cum te simţi?"

John: „Speriat."

MBR: „Acum pune-te în locul unui funcţionar din conducerea închisorii. Fiind deţinut, am mai multe şanse ca nevoile să-mi fie satisfăcute dacă vin la tine şi spun: «Hei. am nevoie de cursul ăsta şi mi-e frică de ce o să se întîmple dacă nu-l fac...» sau dacă te abordez considerîndu-te un birocrat dezumanizat? Chiar dacă nu spun asta cu voce tare, ochii mei îţi vor dezvălui ce gîndesc. în ce fel am mai multe şanse să-mi fie satisfăcute nevoile?" *(John, privind în podea, rămîne tăcut).*

Cînd devenim conştienţi de nevoile noastre, furia face loc unor emoţii care susţin viaţa.

MBR: „Ce-i cu tine, prietene?" John: „Nu pot vorbi despre asta."

Violenţa se naşte din credinţa că ceilalţi sînt cauza suferinţei noastre şi, de aceea, merită pedepsiţi.

Trei ore mai tîrziu. John a venit la mine şi mi-a spus: „Marshall, îmi doresc să mă li învăţat cu doi ani în urmă ce m-ai învăţat în dimineaţa

asta. N-aş mai fi ajuns să-mi ucid cel mai bun prieten.”

Orice violenţă apare atunci cînd oamenii se amăgesc – asemenea tînărului deţinut – că suferinţa lor vine de la ceilalţi şi că. în consecinţă, ei trebuie pedepsiţi.

Odată, l-am văzut pe fiul meu cel mic luînd o monedă de 50 de cenţi din camera surorii lui. I-am spus: „Brett, ai întrebat-o pe sora ta dacă poţi să iei moneda?" „N-am luat-o de la ea", mi-a răspuns el. în acel moment, aveam patru opţiuni. Puteam să-l fac mincinos, lucru care s-ar fi întors împotriva nevoilor mele, fiindcă orice judecată asupra unei persoane micşorează şansele ca nevoile noastre să fie satisfăcute. Elementul asupra căruia îmi concentram atenţia în acel moment era esenţial. Dacă l-aş fi judecat drept mincinos, m-aş fi orientat într-o direcţie. Dacă aş fi interpretat că nu m-a respectat suficient cît să-mi spună adevărul, m-aş fi orientat în altă direcţie.

Dacă. însă, aş fi empatizat cu el în acel moment sau aş fi exprimat deschis ce simţeam şi ce nevoi aveam, creşteau şansele să-mi satisfac nevoile.

Ne reamintim cele patru opţiuni pe care le avem cînd auzim un mesaj dificil:

1. Să dăm vina pe noi înşine.
2. Să dăm vina pe ceilalţi.
3. Să ne observăm propriile sentimente şi nevoi.
4. Să observăm sentimentele şi nevoile celorlalţi.

înţeleg trăirea: îi era frică şi avea nevoie să se protejeze de pedeapsă. Empatizînd cu el, aveam şansa să stabilesc o legătură emoţională de care să fim amîndoi satisfăcuţi. »otuşi, dacă îl abordam cu

Felul în care mi-ain exprimat opţiunea – care, în

situaţia de faţă, ş-a dovedit benefic – n-a fost prin vorbe, ci mai degrabă Prin acţiuni. în loc să-l judec drept mincinos, am încercat să-i

dacă n-o exprimam cu voce tare – existau mai puţine şanse ca el să se simtă în siguranţă şi să spună adevărul în legătură cu cele

Judecăţile asupra altora contribuie la profeţiile autoimplinite.

Aş fi devenit în acest caz o parte o procesului: prin simplul fapt că judecam o persoană drept mincinoasă, contribuiam la o profeţie autoîmplinită. De ce să-şi dorească cineva să spună adevărul, cînd ştie că va fi judecat şi pedepsit pentru asta?

După părerea mea, atunci cînd avem mintea plină de judecăţi şi analize prin care îi evaluăm pe ceilalţi drept răi, lacomi, iresponsabili, mincinoşi, infideli sau ne spunem că poluează mediul, că apreciază mai mult profitul decît viaţa sau se poartă în moduri în care n-ar trebui, foarte puţini dintre ei vor fi interesaţi de nevoile noastre. Dacă vrem să protejăm mediul şi mergem la un director de corporaţie cu atitudinea: „Ştii, eşti un ucigaş al planetei, nu ai nici un drept să abuzezi de Pămînt în felul acesta”, micşorăm în mod considerabil şansele ca nevoile noastre să fie satisfăcute. Sînt extrem de rare cazurile în care un om poate rămîne atent la nevoile noastre cînd le exprimăm afirmînd că el greşeşte ceva. Desigur, putem avea succes în folosirea acestor judecăţi pentru a intimida oamenii şi a-i constrînge să ne satisfacă nevoile. Dacă le e atît de frica, ruşine sau se simt atît de vinovaţi încît îşi schimbă comportamentul. ajungem să credem că e posibil să „cîştigăm spunîndu-le ce e în neregulă cu ei.

Privind în ansamblu însă, ne dăm seama că de fiecare dată cînd nevoile noastre sînt satisfăcute

astfel, nu numai că pierdem, dar contribuim în mod foarte evident violenţa de pe glob. Am rezolvat o problemă imediată, o®

am creat o nouă problemă. Cu cît oamenii aud mai multe blamări şi judecăţi, cu atît devin mai agresivi şi le pasă mai puţin de nevoile noastre pe viitor. Aşa că, deşi nevoia noastră prezentă e satisfăcută şi oamenii fac ce vrem, vom plăti pentru asta mai tîrziu.

Patru paşi în exprimarea furiei

Să vedem ce presupune concret procesul exprimării complete a furiei. Primul pas e să ne oprim, să respirăm şi să nu facem nimic altceva. Ne reţinem de la orice mişcare care să-l blameze sau să-l pedepsească pe celălalt. Pur şi simplu, rămînem calmi. Apoi identificăm gîndurile care ne fac furioşi. De exemplu. recunoaştem gîndurile care ne vin în minte: „E nedrept să ne poarte aşa. E rasistă." Ştim că toate judecăţile de acest tip sînt expresii tragice ale nevoilor nevoile noastre.

auzim o afirmaţie care ne face să credem că am fost excluşi dintr-o conversaţie din motive rasiale. Simţim furie, ne oprim şi

Paşii de urmat în exprimarea furiei:

1. Ne oprim. Respirăm
2. Identificăm gîndurile acuzatoare.
3. Intrăm în contact cu
4. Ne exprimăm sentimentele şi nevoile nesatisfăcute.

ar

cu nevoile din spatele gîndu- blor. Dacă judec pe cineva numindu-l rasist, nevoia de includere, egalitate, respect sau contact.

ne

Ş*

Pentru a ne exprima complet, deschidem gura şi [I,]°stim furia – însă ea a fost transformată în

nevoi timente asociate lor. Pentru a verbaliza sentimentele, ‘te fi nevoie de mult curaj. Pentru mine e mai uşor să

mă înfurii şi să spun: „Ăsta e rasism!" De fapt, e posibil chiar să-mi facă plăcere s-o spun, dar să cobor la nivelul nevoilor şi sentimentelor profunde din spatele unei afirmaţii ca aceasta poate fi înspăimîntător. Pentru a ne exprima deplin furia, putem să spunem: „Cînd ai intrat în cameră şi ai început să vorbeşti cu ceilalţi şi mie nu mi-ai spus nimic, apoi ai făcut un comentariu la adresa albilor, am simţim un gol în stomac şi mi s-a făcut frică; a ieşit la suprafaţă nevoia mea de a fi tratat echitabil. Mi-ar plăcea să-mi spui ce simţi cînd îţi spun asta."

Să oferim mai întîi empatie

în majoritatea cazurilor, trebuie făcut un alt pas înainte să ne aşteptăm ca interlocutorul să intre în contact cu ce se întîmplă în interiorul nostru. Fiindcă e adesea dificil pentru alţii să primească sentimentele şi nevoile noastre în astfel de situaţii, e necesar ca mai întîi să empatizăm cu ei. dacă ne dorim să ne asculte. Cu cît empatizăm mai mult cu ceea ce îi face să se comporte într-un fel care nu ne satisface nevoile, cu atît avem mai multe şanse ca em- patia să fie reciprocă.

Dacă îi ascultăm, ne vor asculta şi ei pe noi.

în ultimii treizeci de ani, am acumulat foarte multă experienţă în prezentarea CN V unor oameni cu credinţe puternice legate de anumite

rase sau grupări etnice. într-o dimineaţă, am luat un taxi de la aeroport ca să ajung în oraş. în staţia maşinii s-a auzit un mesaj al dispecerului: „Ia-l pe dl Fishman de la sinagoga de pe Main Street.” Bărbatul de lîngă mine

a murmurat: „Jidanii ăştia se trezesc devreme ca să-i escrocheze pe toţi.”

Timp de douăzeci de secunde, mi-au ieşit flăcări pe nas. Cu ani în urmă, prima mea reacţie ar fi fost să-mi doresc să lovesc efectiv o astfel de persoană. Acum, am respirat adînc de cîteva ori şi mi-am oferit empatie pentru durerea, frica şi furia care mă răscoleau în interior. Am fost atent la emoţiile mele. Am rămas conştient de faptul că furia mea nu venea de la şoferul de lîngă mine, nici de la afirmaţia pe care o făcuse. Comentariul lui activase un vulcan în interiorul meu. dar ştiam că furia şi frica profundă aveau o sursă mult mai adîncă decît cuvintele pe care le rostise el. M-am sprijinit de spătar şi am lăsat gîndurile violente să curgă. Am savurat chiar o imagine în care îi apucam capul şi i-l zdrobeam.

Oferindu-mi empatie. am putut apoi să mă concentrez asupra omului din spatele acestui mesaj, după care primele mele cuvinte au fost: „Te simţi...?" Am încercat să empati- zez cu el. să-i ascult durerea. De ce? Pentru că voiam să văd frumuseţea din el şi voiam să înţeleagă cu adevărat ce trăisem eu cînd făcuse remarca aceea. Ştiam că nu voi primi înţelegere dacă în sufletul lui era o furtună.

Rămîneţi conştienţi de gîndurile violente care apar, fără a le evalua.

Intenţia mea a fost să intru în contact cu el şi să-i arăt empatie Şi respect faţă de energia vitală din spatele comentariului său. Am învăţat din experienţă că,

dacă reuşesc să empatizez. celălalt e capabil să mă asculte.

I Nu avea să fie uşor. însă urma să fie capabil.

„Te simţi frustrat?”, l-am întrebat. „S-ar părea că ai avut experienţe neplăcute cu evreii.”

M-a privit un moment, „Da! Oamenii ăştia sînt dezgustători, ar face orice pentru bani.”

„N-ai încredere şi simţi nevoia să te protejezi cînd eşti implicat în chestiuni financiare cu ei?”

„Exact!”, a exclamat el, continuînd să emită noi judecăţi, iar eu am ascultat sentimentul şi nevoia din spatele fiecăreia. Cînd ne îndreptăm atenţia spre sentimentele şi nevoile celorlalţi, devenim conştienţi de latura noastră umană. Dacă aud că îi e frică şi vrea să se protejeze, recunosc că şi eu am nevoia să mă protejez şi că ştiu cum e să-ţi fie teamă. Cînd atenţia mea e concentrată asupra sentimentelor şi nevoilor altei fiinţe umane, văd universalitatea experienţei noastre.

Cînd ascultăm sentimentele şi nevoile celuilalt, recunoaştem umanitatea noastră

Dezaprobam cu tărie ideile din mintea lui, dar am descoperit că îmi plac mai mult oamenii dacă nu aud ce gîndesc. în special în cazul oamenilor care au idei de genul acesta, am învăţat să mă bucur mai mult de viaţă ascultînd doar ce se petrece în inima lor, fără să mă las afectat de ce au în cap.

Bărbatul a continuat să-şi descarce tristeţea şi frustrarea, înainte să mă dumiresc, a terminat cu evreii şi a trecut la negri. Era îndurerat din cauza mai multor lucruri. După aproape zece minute în care eu doar l-am ascultat, s-a oprit: s-a simţit înţeles.

Apoi i-am comunicat ce se petrecea în interiorul

meu: MBR: „Ştii, cînd ai început să vorbeşti, am simţit multa
furie, frustrare, tristeţe şi descurajare, fiindcă eu

am avut experienţe foarte diferite cu evreii şi mi-am dorit ca şi tu să fi avut mai multe experienţe similare. Poţi să-mi spui ce m-ai auzit spunînd?”

Bărbatul: „N-am spus că sînt toţi...”

MBR: „Scuză-mă, te rog să te opreşti. Poţi să-mi spui ce ai auzit că am spus?”

Bărbatul: „Ce vrei să spui?”

MBR: „Dă-mi voie să repet ce am încercat să spun.

Bărbatul: „Ai spus că nu am nici un drept să vorbesc aşa.” MBR: „Nu, aş vrea să mă auzi altfel. Nu vreau să te blamez. Nu-mi doresc deloc să te blamez.”

Intenţia mea a fost să încetinesc conversaţia, deoarece am constatat din experienţă că oamenii care cred că îi blamăm nu reuşesc să audă că suferim. Dacă bărbatul acesta spunea: „Am spus nişte lucruri cumplite; am făcut nişte observaţii rasiste”, nu auzise că suferea m. Cînd oamenii se gîndesc că au greşit, nu ne-au înţeles cu adevărat suferinţa.

Aş vrea să auzi doar că m-a durut cînd am auzit cuvintele tale. E foarte important pentru mine să înţelegi asta. Am spus că m-am întristat. pentru că experienţele mele cu evreu au tost toarte diferite. îmi doresc ca şi tu să fi avut cîteva experienţe altfel decît cele pe care le-ai descris. Poţi să-mi spui ce ai auzit că am spus?”

Nevoia noastră e adevărat ce ne doare,

Nu voiam ca el să audă o condamnare, fiindcă voiam să afle ce se petrecuse în sufletul meu cînd făcuse acea remarcă. Să blamezi e uşor. Oamenii sînt obişnuiţi să audă blamări; uneori sînt de acord cu ele şi se detestă pe ei înşişi – ceea ce nu-i împiedică să se comporte în acelaşi fel – iar alteori ne urăsc pe noi pentru că îi facem rasişti sau în alte feluri – şi nici aceasta nu-i împiedică să se comporte la fel. Dacă sesizăm că în mintea lor şi-a făcut loc blamarea, aşa cum am

Oamenii nu aud că suferim atunci cînd cred că au greşit.

observat eu în taxi, e necesar să încetinim, să revenim şi să ascultăm încă puţin suferinţa lor.

Să ne acordăm timp

Cînd învăţăm să aplicăm în viaţă procesul despre care discutăm aici, probabil că cel mai important aspect este să ne acordăm timp. Ne putem simţi ciudat cînd deviem de la comportamente obişnuite care, prin condiţionare, au devenit automate, dar. dacă intenţia este să trăim în mod conştient în armonie cu valorile noastre, atunci e de dorit să ne acordăm timp.

Un prieten. Sam Williams. şi-a notat componentele principale ale acestui proces pe un cartonaş pe are îl folosea ca „fiţuică" la serviciu. Cînd şeful lui îl interpela, Sam se oprea, se uita la cartonaşul din mînă şi îşi acorda timp pentru a-şi aminti cum să răspundă. Cînd l-am întrebat daca colegii lui îl considerau puţin ciudat fiindcă se uita tot timpul în palmă şi îi lua atît de mult timp să formuleze propoziţiile, Sam a răspuns: „Nu ai nevoie de chiar atît de mult timp, dar, chiar dacă ar fi aşa. pentru mine tot ar merita. E important să ştiu că le răspund oamenilor aşa cum îmi doresc." Acasă a fost mai deschis şi le-a explicat

soţiei şi copiilor de ce dedica timp şi efort consultării cartonaşului. Cînd avea loc o ceartă în familie, scotea cartonaşul şi îşi acorda timp. După aproximativ o lună, s-a simţim suficient de încrezător cît să nu-l mai poarte cu el. Apoi, *într-o* seară, *el şi Scottie, fiul de patru ani, au avut* un conflict pe tema televizorului. Lucrurile n-au decurs bine. „Taţi", a spus Scottie insistent, „adu cartonaşul!"

Celor care doresc să aplice CNV, în special în situaţii dificile care implică furie, le sugerez exerciţiul următor. Aşa cum am văzut, furia se naşte din judecăţi, etichete şi care condamnă, din ceea ce oamenii „ar trebui" să facă şi ce „merită". Faceţi o listă cu judecăţile care vă vin cel mai des în minte pornind de la fraza: „Nu-mi plac oamenii care sînt..." Strîngeţi în minte toate aceste judecăţi negative şi apoi întrebaţi-vă: „Cînd judec astfel o persoană, de ce am nevoie şi nu primesc?" Astfel, vă antrenaţi să gîndiţi în termenii nevoilor nesatisfăcute, şi nu în judecăţi asupra altora.

Exersează transpunerea fiecărei judecăţi într-o nevoie nesatisfăcută.

Practica e esenţială, fiindcă cei mai mulţi dintre noi am crescut, dacă nu pe străzile din Detroit, în locuri nu cu mult mai paşnice. Judecăţile şi bla-^ordă-ţi timp, mările au devenit pentru noi a doua natură. Pentru a practica CNV, avem nevoie să

avansăm încet, să ne gîndim atent înainte să vorbim şi adesea să inspirăm adînc şi să nu spunem nimic. Atît ■nvăţarea procesului, cît şi aplicarea lui necesită timp.

Rezumat

Blamarea şi pedepsirea celorlalţi sînt expresii superficiale ale furiei. Dacă dorim să exprimăm pe deplin furia, primul pas e să-l degrevăm pe celălalt de orice responsabilitate pentru furia noastră. Aducem în cîmpul conştiinţei propriile sentimente şi nevoi. Exprimîndu-ne nevoile, avem mai multe şanse să ne fie satisfăcute decît judecîndu-i, blamîndu-i sau pedepsindu-i pe ceilalţi.

Cei patru paşi în exprimarea furiei sînt: (1) ne oprim şi respirăm. (2) ne identificăm gîndurile acuzatoare. (3) intrăm în contact cu nevoile noastre şi (4) ne exprimăm sentimentele şi nevoile nesatisfăcute. Uneori. între paşii 3 şi 4 putem alege să empatizăm cu interlocutorul, ca să ne poată asculta mai bine cînd ne exprimăm în pasul 4.

E necesar să ne acordăm timp pentru a învăţa şi a aplica procesul CNV.

CMV

Un părinte şi un adolescent dialoghează
despre o situaţie foarte periculoasă

în acest caz. Bill, în vîrstă de 15 ani. a luat fără să ceara permisiunea maşina lui Jorge, un prieten de familie. 4 *plecat la plimbare împreună cu doi prieteni şi a dus-o înapoi intactă în garaj, unde absenfa ei nu*

fusese remar cată. După aceea însă, fiica de 14 ani a lui Jorge, Eva, care luase şi ea parte la plimbare, i-a povestit tatălui ei ce în timp late. Jorge l-a anunţat pe tatăl lui Bill, care discuta acum cu fiul lui. Tatăl practică de puf în timp CNV-

Tatăl Am auzit că tu, Eva şi Dave aţi luat maşina lui Jorge
. fără să-i cereţi permisiunea.
Nu-i adevărat!

Bill: *(pe un ton ridicat)* Nu mă minţi; înrăutăţeşti şi mai mult situaţia! *(Apoi îşi aminteşte să-şi conştientizeze sentimentele şi nevoile pentru a rămîne în contact cu fiul lui.)* Stai puţin. Am nevoie să mă gîndesc. *(Îndreptîndu-şi atent ia spre interiorul lui. vede cit de furios şi de speriat este. E furios pentru că îşi spune: „ Hill ar fi trebuit să-şi dea seama ce face! ” şi ..Ce mincinos a devenit!" îi e frică atunci cînd se gîndeşte la toate posibilele consecinţe ale acţiunii lui Hill şi. mai ales, ale aşteptărilor nereal iste pe care le are în legătură cu băiatul. „A fost o prostie din partea mea să presupun că ştie ce face." „Cineva ar fi putut să moară!" Se surprinde: „Mai bine transpun etichetele «prostie» şi «mincinos» în sentimente şi nevoi. Cind spun «prostie», cred că mă simt dezamăgit de mine însumi: mi-ar fi plăcut să cred că îl cunosc mai bine. Cît despre «mincinos», mi-e frică pentru că îmi doresc să pot primi informaţii exacte ca să fac fată acestei situaţii." Tace în timp ce se gîndeşte cum să înceapă discuţia.)*
Bill, te temi că vei fi pedepsit dacă îmi spui adevărul?

Bill: Da, eşti mereu rău cînd fac ceva ce nu-ţi place. Vrei să spui că ai dori mai multă înţelegere şi un tratament mai echitabil din partea mea?

Tatăl: Sigur, de parcă voi primi tratament echitabil şi înţelegere de la tine!

Bill; *(în sinea lui: „Doamne, ce mă înfurii cînd spune asta! Nu vede cît de mult mă străduiesc? Am nevoie de puf în respect pentru efortul pe care îl depun şi de putină înţelegere pentru cît de frică îmi este”)* Mi se pare că te temi că. indiferent ce spui, nu vei fi tratat echitabil.

Bill: Ce-ţi pasă ţie că vreau să fiu tratat echitabil? De cîte ori se întîmplă ceva, vrei doar să ai pe cine să pedepseşti. în plus, ce-i aşa de grav? Chiar dacă am luat maşina, n-a avut nimeni de suferit şi am dus-o înapoi. N-am comis nu ştiu

ce crimă...

Tatăl: Te temi că vei avea de suportat consecinţe dure dacă recunoşti că ai luat maşina şi vrei să ai încredere că vei fi tratat echitabil?

Bill: Da.

Tatăl: *(acordîndu-şi timp pentru tăcere şi pentru a intra într-un contact mai profund)* Ce pot să fac ca să te asigur de lucrul acesta?

Bill: Promite că nu mă mai pedepseşti niciodată.

Tatăl: *(conştient că pedeapsa nu-l va ajuta pe Bill să devină conştient de posibilele consecinţe ale comportamentului lui, ci va contribui la amplificarea distantei şi a reacţiei de rezistenţă, tatăl îşi exprimă disponibilitatea de a fi de acord cu cererea lui Bill)* Sînt dispus să încheiem această înţelegere dacă tu eşti de acord să rămîi în dialog cu mine. Adică să discutăm pînă cînd eu sînt convins că eşti conştient de toate posibilele consecinţe ale faptului că ai luat maşina. Totuşi, dacă în viitor se va întîmplă să n-am încredere că înţelegi un potenţial pericol, voi recurge probabil la forţă – dar numai ca să te protejez.

Bill: Fantastic! Mă simt foarte bine să ştiu că sînt atît de prost, încît tu trebuie să foloseşti forţa ca să mă aperi de mine însumi!

Tatăl: *(pierzînd contactul cu nevoile lui, îşi spune:.. Dumnezeule, sînt momente cînd îmi vine să-l omor... Sînt foarte furios cînd spune asemenea chestii! Mi se pare că nu-i pasă deloc... Fir-ar să fie, ce nevoie am eu acum? Atunci cînd mă străduiesc atît de mult, am nevoie să ştiu că măcar îi pasă.")*

Tatăl: *(cu voce tare, furios)* Ştii, Bill, cînd spui asemenea lucruri, mă enervez. Mă străduiesc să rămîn în contact cu tine în discuţia asta şi, cînd aud astfel de lucruri... Vreau să ştiu dacă îţi doreşti măcar să continuăm discuţia.

Bill: Nu-mi pasă.

Tatăl: Bill, chiar vreau să te ascult în loc să cad în vechiul meu obicei de a te condamna şi a te ameninţa de fiecare dată cînd se întîmplă ceva care mă supără. Dar cînd te aud spunînd lucruri de genul: „Mă simt foarte bine să ştiu că sînt atît de prost", pe tonul pe care l-ai folosit mai devreme, mi-e greu să mă controlez. Aş avea nevoie de ajutorul tău aici. Asta dacă preferi să te ascult în loc să te condamn sau să te ameninţ- Dacă nu, cealaltă opţiune e să fac fată situaţiei aşa cum sînt obişnuit.

Bill: în ce fel, adică?

Tatăl: Păi, probabil că în momentul ăsta aş spune: „Eşti pedepsit pentru doi ani: n-ai voie să te uiţi la televizor. să iei maşina, să ieşi la întîlniri, să primeşti bani de buzunar, nimic!"

Bill: în cazul ăsta, cred că prefer să procedezi în modul cel nou.

Tatăl: *(cu umor)* Mă bucur să văd că instinctul tău de conservare e încă intact. Acum, aş avea nevoie să-mi spui dacă eşti dispus să împărtăşeşti cu onestitate şi vulnerabilitate.

Bill: Ce înţelegi prin „vulnerabilitate”?

Tatăl: înseamnă să-mi spui ce simţi cu adevărat despre lucrurile pe care le discutăm, iar eu îţi împărtăşesc la fel punctul meu de vedere, *(cu voce fermă)* Eşti dispus?

Bill: Bine, o să încerc.

Tatăl: *(oftînd uşurat)* Mulţumesc. Sînt recunoscător că vrei să încerci. Ţi-am spus că Jorge a pedepsit-o pe Eva pentru trei luni? Nu are voie să facă nimic. Ce simţi în

Bill: Ce aiurea! E nedrept!

Tatăl: Aş vrea să aud ce simţi în legătură cu asta.

Bill: Ţi-am spus – e absolut nedrept!

Tatăl: *(înfelegind că Bill nu e în contact cu ce simte, decide să presupună)* Eşti trist pentru că trebuie să plătească atît de

Bill: Nu e asta. De fapt, n-a fost greşeala ei.

Tatăl: Ah. eşti supărat că plăteşte ea pentm un lucru care a fost ideea ta?

Bill: Da. ea a făcut ce i-am spus eu.

Tatăl: Mi se pare că suferi cînd vezi ce efect a avut decizia ta asupra Evei.

Bill: într-un fel...

Tatăl: Billy, am mare nevoie să ştiu că eşti capabil să înţelegi că acţiunile tale au consecinţe.

Bill: Păi. nu m-am gîndit la ce-ar fi putut ieşi prost. Da. cred că am dat-o serios în bară.

Tatăl: Aş prefera să vezi situaţia asta ca pe ceva ce ai făcut şi n-a ieşit aşa cum ţi-ai fi dorit. Şi mai am nevoie de asigurări că eşti conştient de consecinţe. Vrei să-mi spui ce

Bill: Mă simt foarte prost, tată... N-am vrut să sufere nimeni.

Tatăl: *(transpunînd judecata lui Bill faţă de el însuşi în sentimente şi nevoi)* Aşadar, eşti trist şi regreţi ce ai făcut, pentru că ţi-ar plăcea să credem că nu vrei să faci rău.

Bill: Da, n-am vrut să creez atîtea probleme. Pur şi

simplu, nu m-am gîndit.

Tatăl: Vrei să spui că îţi doreşti să te fi gîndit mai mult şi să-ţi fi lămurit anumite lucruri înainte să acţionezi?

Bill: *(reflectînd)* Da...

Tatăl: E reconfortant pentru mine să aud asta. Ca să rezolvi problema asta cu Jorge, aş vrea să te duci la el şi să-i spui ce mi-ai spus mie acum. Eşti dispus să faci asta?

Bill: Mi-e cam frică; o să se înfurie rău de tot!

Tatăl: Da. probabil că o să se înfurie. Asta e una dintre consecinţe. Vrei să fii responsabil pentru acţiunile tale? îmi place Jorge şi vreau să rămînem prieteni; cred că şi tu vrei să păstrezi legătura cu Eva. E adevărat?

Bill: E una dintre cele mai bune prietene ale mele. Tatăl: Mergem la ei, atunci?

Bill: *(temător şi ezitant)* Bine... Da. mergem.

Tatăl: Ţi-e frică şi ai nevoie să ştii că eşti în siguranţă dacă mergi acolo?

Bill: Da.

Tatăl: Mergem împreună: eu voi fi acolo pentru tine şi alături de tine. Sînt foarte mîndru că accepţi să mergi.

CAPITOLUL 1 1

Foioiirea/ *forţei pentru/* oz *proteja/*

Cînd folosirea forţei este inevitabilă

Cînd două persoane implicate într-o dispută au avut ocazia să exprime complet ce observă, ce simt, ce au nevoie şi ce solicită – şi fiecare a empatizat cu cealaltă – de obicei se poate ajunge la o înţelegere care să satisfacă nevoile ambelor părţi. Pot măcar să cadă de acord că au viziuni diferite.

în unele situaţii însă, e posibil să nu aibă ocazia să poarte un asemenea dialog şi folosirea forţei pentru a-şi proteja viaţa sau drepturile individuale poate deveni necesară. De exemplu, interlocutorul poate să nu fie dispus să comunice, sau. în cazul unui pericol iminent, nu e timp pentru comunicare. în aceste situaţii, poate fi necesar să recurgem la forţă. Dacă o facem. CNV ne cere să diferenţiem între folosirea forţei pentru a proteja şi folosirea ei în scop punitiv.

Raţiunile din spatele folosirii forţei

Intenţia din spatele folosirii forţei pentru a proteja este preîntîmpinarea unei vătămări sau a unei nedreptăţi. Intenţia din spatele folosirii forţei în scop punitiv este provocarea suferinţei pentru fapte pe care le considerăm greşit®-

Cînd prindem un copil care fuge în stradă, ca să evităm rănirea acestuia, folosim forţa în scop protector. Folosirea forţei în scop punitiv, pe de altă parte, ar presupune un atac fizic sau psihologic, cum ar fi să-i dăm o palmă la fund sau să-l dojenim spunînd: „Cum ai putut fi atît de prost! Ar trebui să-ţi fie ruşine!”

Cînd folosim forţa în scop protector, ne concentrăm asupra vieţii sau drepturilor pe care vrem să le protejăm, fără să judecăm nici persoana. nici comportamentul. Nu blamăm şi nu condamnăm copilul că a fugit în stradă; gîndirea noastră e orientată doar către protejarea de pericol. Presupunerea din spatele folosirii forţei în scop protector este faptul că oamenii se comportă într-mod vătămător pentru ei înşişi sau pentru ceilalţi din cauza unui anumit tip de ignoranţă. De aceea, procesul de corecţie trebuie să fie unul educativ, nu punitiv. Ignoranţa include (a) inconştienţa cu privire la consecinţele acţiunilor, (b) incapacitatea de a vedea o soluţie pentru împlinirea nevoilor noastre fără a-i leza pe ceilalţi, (c) convingerea că avem „dreptul” să-i pedepsim sau să-i lezăm pe ceilalţi Pentru că „merită” şi (d) idei delirante sau halucinaţii care implică, de exemplu, auzirea unei „voci” care ne îndeamnă să omorîm pe cineva.

Intenţia din spatele folosirii forţei pentru a proteja este doar protecţia, nu pedepsirea, blamarea sau condamnarea.

Acţiunile punitive se bazează pe presupunerea că

oamenii comit infracţiuni fiindcă sînt răi şi, pentru îndreptarea situaţiei, ei trebuie obligaţi să se căiască. „Corecţia" se face Prin acţiuni punitive menite să-i determine pe aceşti oameni U) să sufere suficient pentru a-şi da seama că modul lor

de comportament e greşit, (2) să se căiască şi (3) să se schimbe. în practică însă, în loc să stimuleze căinţa şi învăţarea, acţiunile punitive au şanse la fel de mari să genereze resentimente, ostilitate şi să întărească rezistenţa faţă de comportamentul pe care am dori să-l vedem.

Tipuri de forţă punitivă

Pedeapsa fizică, cum ar fi bătaia la fund, este un tip de folosire a forţei în scop punitiv. Am descoperit că subiectul pedepsei corporale provoacă emoţii puternice în rîndul părinţilor. Unii apără practica cu fermitate, referindu-se la Biblie: „Dacă uiţi de nuia, copilul e răsfăţat. Din cauză că părinţii nu-şi mai bat copiii, delincventa a devenit de nestăpînit." Ei sînt convinşi că bătaia aplicată copiilor le arată acestora că îi iubim, stabilind limite clare. Alţi părinţi susţin la fel de insistent că bătaia denotă lipsa iubirii şi e ineficientă, deoarece îi învaţă pe copii că. atunci cînd toate celelalte metode dau greş, putem recurge la violenţă fizică. Părerea mea este că teama copiilor de pedeapsă corporala îi împiedică să devină con- ştienţi de compasiunea aflată în spatele cerinţelor părinţilor. Frecvent, părinţii îmi spun ca „sînt nevoiţi" să folosească forţa în scop

Teama de pedeapsa corporală îl împiedică pe copil să devină conştient de compasiunea aflată în spatele cerinţelor părinţilor.

punitiv, pentru ca nu găsesc altă metodă de a-i influenţa pe copii să facă „ce e bine pentru ei". îşi susţin punctul de vedere cu anecdote despre copii care le mulţumesc pentru că „au văzut lumina

după ce au fost pedepsiţi. Eu am crescut patru copii şi empatizez puternic cu părinţii în privinţa dificultăţilor pe care le întîmpină zilnic în educarea şi garantarea siguranţei Iacestora. însă am mari dubii în legătură cu pedeapsa fizică, în primul rînd. mă întreb dacă oamenii care proclamă eficienţa acestui tip de pedeapsă sînt conştienţi de numeroasele cazuri de copii care se opun lucrurilor bune pentru ei din simplul motiv că aleg să se revolte. în loc să se supună constrîngerilor. în al doilea rînd. succesul aparent al pedepsei corporale în influenţarea unui minor nu în- seamnă că alte metode de influenţare n-ar fi la fel de eficiente. în al treilea şi ultimul rînd, împărtăşesc îngri- > jorarea multor părinţi faţă de consecinţele sociale ale folosirii pedepsei fizice. Cînd părinţii aleg să folosească forţa, poate cîştigă lupta de a-i face pe copii să se poarte cum vor ei. dar nu cumva perpetuează o normă socială care justifică violenţa ca mijloc de a rezolva neînţelegerile?

Pe lîngă forţa fizică, şi alte I forme ale folosirii forţei intră în categoria pedepselor.

Pedeapsa poate îmbrăca forma etichetelor acuzatoare şi retragerii privilegiilor.

- Una este folosirea blamării pentru a discredita o altă persoană: de exemplu, un părinte poate eticheta un copil drept „rău”,
- »egoist” sau „imatur” cînd acesta nu se poartă într-un anu- I mit fel. Altă formă este retragerea anumitor recompense.

cum ar fi să nu i se mai dea copilului bani de buzunar sau

■ permisiunea de a conduce maşina. în acest tip de pedeapsă.
■ retragerea afecţiunii sau respectului este una dintre cele
■ mai puternice ameninţări.

Preţul pedepsei

Cînd acceptăm să facem ceva doar pentru a evita o pedeapsă, atenţia ne e distrasă de la valoarea acţiunii în sine. Ne concentrăm asupra consecinţelor, pe ceea ce s-ar putea întîmpla dacă nu acţionăm în acel fel. Dacă performanţa unui funcţionar este stimulată de frica de pedeapsă, munca este făcută, dar moralul lui are de suferit; mai devreme sau mai tîrziu. productivitatea va scădea.

Şi stima de sine scade cînd se foloseşte forţa în scop punitiv. Dacă copiii se spală pe dinţi pentru că se tem de ruşine şi ridiculizare, probabil că igiena lor orală se va îmbunătăţi, dar respectul de sine „va face carii". Mai mult, după cum ştim cu toţii, pedeapsa e costisitoare din punctul de vedere al bunăvoinţei. Cu cît sîntem văzuţi mai mult ca agenţi punitivi, cu atît celorlalţi le va fi mai greu să răspundă cu compasiune nevoilor noastre.

Cînd ne temem de pedeapsă, ne concentrăm asupra consecinţelor, nu asupra valorilor noastre.

Teama de pedeapsă diminuează stima de sine şi bunăvoinţa.

Eram în vizită la un prieten director de şcoală, cînd el a văzut pe fereastră un copil mare bătîndu-l pe unul mai mic. „Scuză-mă”, mi-a spus, după care s-a ridicat brusc şi s-a dus repede în curtea şcolii. Apucîndu-l pe copilul mai mare, i-a tras o palmă şi l-a mustrat: „Te învăţ eu minte să mai loveşti copii mici!” Cînd directorul s-a întors, i-arn spus: „Nu cred că l-ai învăţat pe copilul acela ce ai crezut că îl înveţi. Cred că a învăţat să nu lovească cop» mai

mici cînd e posibil ca cineva mai mare – cum ar fi directorul – să vadă! După părerea mea, i-ai întărit ideea

că cea mai bună metodă de a obţine ceva de la cineva este să-l loveşti.”

în astfel de situaţii, eu recomand ca mai întîi să em- patizăm cu copilul care se comportă violent. De exemplu, dacă văd un băiat care loveşte pe cineva după ce a fost insultat, pot empatiza: „Am impresia că eşti furios fiindcă ţi-ar plăcea să fii tratat cu mai mult respect." Dacă am presupus corect şi copilul îmi confirmă că aşa stau lucrurile. pot continua prin a-mi exprima propriile emoţii, nevoi şi cereri, fără să emit nici o judecată: „Sînt trist, pentru că mi-aş dori să găsim modalităţi de a obţine respect fără să-i transformăm pe ceilalţi în duşmani. Aş vrea să-mi spui dacă eşti dispus să explorăm împreună alte metode de a obţine respectul pe care ţi-l doreşti.”

Două întrebări care dezvăluie limitele pedepsei

Două întrebări ne ajută să vedem de ce avem slabe şanse să obţinem ce dorim prin folosirea pedepsei pentru a schimba comportamentul oamenilor. Prima întrebare este: *Ce doresc să facă această persoană diferit de ceea ce face acum?* Dacă ne punem doar prima întrebare, pedeapsa poate părea eficientă, pentru că ameninţarea sau folosirea forţei în scop punitiv influenţează com-

Întrebarea 1: Ce vreau să facă persoana aceasta?

Întrebarea 2: Ce motive aş vrea să aibă per- soana aceasta cînd face ce-mi doresc eu?

portamentul celuilalt. Totuşi, PUnînd a doua întrebare, devine dar ca pedeapsa are slabe şanse **& sa** funcţioneze: *Ce motive mi-aş dori să aibă persoana* L *aceasta cînd face ce-mi doresc eu?*

Rareori ne punem a doua întrebare, însă atunci cînd o facem, ne dăm seama repede că pedeapsa şi recompensa interferează cu capacitatea oamenilor de a acţiona din motivele pe care ni le-am dori noi. Consider că e esenţial să fim conştienţi de importanţa motivelor *pentru care* oamenii se comportă aşa cum le cerem. De exemplu, blamarea şi pedeapsa nu sînt în mod evident strategii eficiente dacă ne dorim ca fiii noştri să facă ordine şi curăţenie în camera lor fie din dorinţa de ordine, fie din dorinţa de a contribui la nevoia de ordine a părinţilor. Adesea, copiii fac ordine în cameră motivaţi de obedienţa în faţa autorităţii („Pentru că aşa a zis mama"), de dorinţa de a evita pedeapsa sau de teama de a-i supăra sau a fi respinşi de părinţi. CNV cultivă însă un nivel de dezvoltare morală bazat pe autonomie şi interdependenţă, nivel la care ne asumăm responsabilitatea pentru acţiunile noastre şi sîntem conştienţi că starea proprie de bine şi starea de bine a celorlalţi sînt unul şi acelaşi lucru.

Folosirea forţei în scop protector în şcoli

Vreau să relatez cum eu şi cîţiva elevi am folosit forţa în scop protector pentru a reinstaura ordinea într-o situaţie haotică la o şcoală alternativă.

Şcoala se adresa elevilor care abandonaseră sau fuseseră exmatriculaţi din şcoli obişnuite. Eu şi conducerea speram să demonstrăm că un învăţământ bazat pe principiile CNV putea să-i integreze pe aceşti elevi. Sarcina mea era să instruiesc cadrele didactice în CNV şi să fiu consultant pe parcursul anului şcolar. Am avut la dispoziţie doar patru zile să pregătesc cadrele didactice şi n-am reuşit să clarific suficient diferenta între CNV şi permisivitate. Drept rezultat, în loc să intervină, unii profesori ignorau conflictele şi comportamentele perturbatoare. Copleşită de anarhia generalizată, conducerea a ajuns la un pas de a închide şcoala.

Cînd am cerut să vorbesc cu elevii care contribuiseră cel mai mult la tulburarea activităţii, directorul a selectat opt băieţi. între unsprezece şi paisprezece ani. care să se întîlnească cu mine. Prezint în continuare fragmente din dialogul pe care l-am purtat cu elevii.

MBR: *(exprimîndu-mi sentimentele şi nevoile fără să pun întrebări)* Sînt foarte tulburat de ce mi-au spus profesorii, şi anume că situaţia scapă de sub control la multe ore. îmi doresc foarte mult ca şcoala asta să aibă succes. Sper că mă puteţi ajuta să înţeleg care sînt problemele şi ce se poate face.

Will: Profesorii din şcoala asta e nişte fraieri!

MBR: Will, vrei să spui că eşti dezgustat de profesori şi ai vrea să procedeze altfel decît o fac acum?

Will: Nu, frate, e fraieri pentru că stau acolo şi nu fac nimic.

MBR: Vrei să spui că eşti dezgustat pentru că vrei să facă mai mult decît fac atunci cînd apar probleme? *(Ea doua încercare de a asculta sentimentele şi nevoile.)*

i Will: Da. frate. Orice face lumea, ei stau şi zîmbesc ca proştii.

MBR: Vrei să-mi dai un exemplu?

Will: Simplu. Chiar azi dimineaţă, un băiat intră în clasă cu o sticlă de Wild Turkey în buzunar, de se vedea de la o poştă. Toată lumea o vede; profesoara o vede şi ea. dar se uită în partea ailaltă.

MBR: Mi se pare că nu ai respect pentru profesori cînd stau şi nu fac nimic. Ţi-ai dori să facă ceva. *(Aceasta e o nouă încercare de a-l înţelege complet.)* Will: Da.

MBR: Sînt dezamăgit, pentru că mi-aş dori să fie capabili să rezolve lucrurile astea cu elevii, dar se pare că n-am reuşit să le arăt ce vreau de fapt.

Discuţia s-a îndreptat apoi spre o problemă deosebit de presantă, aceea că elevii care nu voiau să lucreze îi deranjau pe ceilalţi.

MBR: Sînt dornic să încerc să rezolv problema asta pentru că profesorii mi-au spus că e cea mai supărătoare. Mi-ar plăcea să-mi împărtăşiţi toate ideile pe care le aveţi.

Joe: Profesorul treb’e să ia un rattan *(un băţ învelit în piele, care era purtat de unii directori de şcoală din St. Louis pentru a*

administra pedepse corporale).

MBR: Vrei să spui, Joe, că vrei ca profesorii să-i lovească pe elevi cînd îi deranjează pe ceilalţi?

Joe: Numai aşa elevii n-o să mai facă pe nebunii.

MBR: Aşadar, te îndoieşti că orice altă metodă ar funcţiona. *(încerc în continuare să accept sentimentele lui Joe.)*

Joe dă din cap aprobator.

MBR: Mă simt descurajat, dacă asta e singura cale. Urăsc modul ăsta de a rezolva lucrurile şi aş vrea sa descopăr alte metode.

Ed: De ce?

MBR: Din mai multe motive. De pildă, dacă vă conving cu rattanul să nu mai faceţi prostii în şcoală, spu- neţi-mi ce se întîmplă dacă trei-patru dintre voi pe care i-am lovit în clasă mă aşteaptă la maşină cînd plec acasă.

Ed: *(zîmbind)* Atunci n-ar strica să ai o bîtă. frate!

MBR *(convins că am înţeles mesajul lui Ed şi că el ştia că am înţeles, continuu fără să parafrazez-):* Asta vreau să spun. Aş vrea să înţelegeţi că mă deranjează felul ăsta de-a rezolva lucrurile. Sînt prea distrat să-ini amintesc mereu să iau o bîtă cu mine şi, chiar dacă mi-aş aminti, nu mi-ar plăcea deloc să lovesc pe cineva cu ea.

Ed: Poţi să dai pisica afară din casă.

MBR: Vrei să spui că ţi-ar plăcea să suspendăm sau să exmatriculăm copiii din şcoală?

Ed: Da.

MBR: Sînt descurajat şi de ideea asta. Aş vrea să arăt că există alte căi de a rezolva neînţelegerile în şcoală fără să dăm elevii afară. M-aş simţi un ratat dacă ăsta ar fi cel mai bun lucru pe care l-aş putea face.

Will: Dacă omu' nu face nimic, de ce nu-l duci într-o clasă de făcut nimic?

MBR: Vrei să spui. Will, că ţi-ar plăcea să existe o sală unde să trimitem elevii dacă îi deranjează pe colegi?

Will: Da. Ce rost are să stea în clasă dacă nu face nimic? MBR: Mă interesează ideea asta. Aş vrea să-mi spui cum crezi că ar putea funcţiona clasa asta.

Will: Uneori, vii la şcoală şi eşti pus pe rele: nu vrei să faci nimic. Aşa că facem o clasă unde să meargă elevii pînă au chef să facă ceva.

MBR: înţeleg ce zici, dar mă gîndesc că profesorii or să se întrebe dacă elevii se vor duce de bunăvoie în clasa de făcut nimic.

Will: *(încrezător) O* să se ducă.

Am spus că ideea ar putea să funcţioneze dacă arătăm că scopul nu e să pedepsim, ci să creăm un loc unde să meargă cei care nu sînt pregătiţi să înveţe, şi în acelaşi timp să le oferim condiţii de studiu celor care vor să înveţe. Am sugerat, de asemenea, că o clasă de făcut nimic are mai multe şanse să funcţioneze dacă se ştie că e o idee venită de la elevi, şi nu o dispoziţie a direcţiunii.

A fost creată o clasă de făcut nimic pentru elevii

care erau supăraţi şi nu aveau chef să studieze şi pentru cei al căror comportament îi împiedica pe ceilalţi să înveţe. Uneori, elevii cereau să meargă acolo: alteori, profesorii Ic cereau elevilor să se ducă. Am repartizat la clasa de făcut nimic profesoara care asimilase cel mai bine CNV, iar acolo a purtat discuţii foarte productive cu copiii. A fost un succes de proporţii în reinstaurarea ordinii în şcoală, pentru că elevii care au veni cu ideea le-au comunicat clar scopul acestei săli colegilor lor: să protejeze drepturile elevilor care voiau să înveţe. Am folosit dialogul cu studenţii pentru a le arăta profesorilor că există şi alte metode de a rezolva conflictele în afară de detaşare sau folosirea forţei în scop punitiv.

Rezumat

în situaţii în care nu avem ocazia să comunicăm, cum ar fi în caz de pericol iminent, putem recurge la forţă în scopul de a proteja. Intenţia cu care folosim forţa pentru a proteja este să preîntîmpinăm vătămarea sau nedreptatea, şi niciodată să pedepsim sau să facem oamenii să sufere, să se căiască sau să se schimbe. Folosirea forţei în scop punitiv are tendinţa să genereze ostilitate şi să întărească reacţia de rezistenţă faţă de comportamentul pe care ni-l dorim de la celălalt. Pedeapsa distruge bunăvoinţa, stima de sine şi ne abate atenţia de la valoarea intrinsecă a unei acţiuni la consecinţele exterioare. Blamarea şi pedeapsa nu cultivă motivaţiile pe care ne-am dori să le aibă ceilalţi.

Omenirea
a tot dormit
— şi doarme încă –
legănată de bucuriile
îngrăditoare ale iubirilor
ei limitate.

TEILHARD DE CHARDIN,
teolog

CAPITOLUL 12

Ctwv ne- *eliberăm* ¿v cu+n- u> conyiXcetn, *pe/ ceilalţi/*

Să ne eliberăm de vechile obiceiuri

Toţi am învăţat lucruri care ne limitează ca fiinţe umane, de la părinţi, profesori, preoţi sau diverse alte persoane bine intenţionate. Transmisă de la o generaţie la alta de secole, o mare parte din această învăţătură culturală distructivă este atît de adînc întipărită în viaţa noastră. încît nu mai sîntem conştienţi de ea. într-unul dintre numerele sale, actorul de comedie Buddy Hackett. crescut cu mîn- carea săţioasă de la mama de-acasă, a spus că nu şi-a dat niciodată seama că e posibil să te ridici de la masă fără să simţi arsuri la stomac pînă cînd n-a plecat în armată. Tot astfel, suferinţa produsă de condiţionarea culturală distructivă este o parte atît de profundă a vieţii, încît nu-i mai putem sesiza prezenţa. E nevoie de foarte multă energie şi efort de conştientizare pentru a recunoaşte învăţătura distructivă şi pentru a o transforma în gînduri Şi comportamente care au valoare şi susţin viaţa.

Pentru asta e nevoie de cunoaşterea nevoilor şi de capacitatea de a intra în contact cu noi înşine, ambele dificile pentru oamenii din cultura noastră.

Nu numai că n-am fost niciodată educaţi să ne cunoaştem nevoile, dar sîntem adesea expuşi unui „dresaj” cultural care ne blochează efectiv conştiinţa. Aşa cum am menţionat anterior, am

moştenit un limbaj ce deservea regii şi elita influentă din societăţi bazate pe dominaţie. Masele, descurajate să-şi dezvolte conştiinţa propriilor nevoi, au fost în schimb educate să fie docile şi supuse în faţa autorităţii. Cultura noastră sugerează că nevoile sînt negative şi distrugătoare; cuvîntul „nevoiaş" (engl. „needy") folosit la adresa unei persoane sugerează inadecvare sau ¡maturitate. Cînd oamenii îşi exprimă nevoile, sînt adesea etichetaţi drept ..egoişti", iar folosirea pronumelui personal „eu" este uneori echivalată cu egoismul sau slăbiciunea.

Ne putem elibera de condiţionarea culturală.

Încurajîndu-ne să separăm observaţia de evaluare, să identificăm gîndurile sau nevoile care ne modelează sentimentele şi să ne exprimăm cererile într-un limbaj clar centrat pe acţiuni. CNV ne ajută să devenim mai conştienţi de condiţionarea culturală care ne influenţează în orice moment. Iar aducerea acestei condiţionări în spectrul conştiinţei este un pas cheie în a ne elibera din puterea ei.

Să ne rezolvăm conflictele interioare

Putem folosi CNV pentru a rezolva conflictele interioare ce dau adesea naştere unei depresii. în cartea *Revolution în Psychiatry,* Ernest Becker

atribuie depresia unor „alternative blocate cognitiv”. Asta înseamnă că, atunci cînd în mintea noastră se poartă un dialog acuzator, ne înstrăinăm de nevoile noastre şi nu putem acţiona pentru a ni le satisface. Depresia e un indicator al unei stări de înstrăinare de nevoile proprii.

O femeie care studia CNV suferea de o criză depresivă severă. I s-a cerut să identifice vocile din mintea ei atunci cînd se simţea foarte deprimată şi să scrie în forma unui dialog, ca şi cînd ar fi vorbit una cu cealaltă. Primele două replici din dialogul ei au fost:

Vocea 1 („femeia de carieră”): „Ar trebui să fac mai multe cu viaţa mea. îmi irosesc educaţia şi talentele.”

Vocea 2 („mama responsabilă”): „Eşti nerealistă. Eşti mama a doi copii şi nu faci faţă *acestei* responsabilităţi. Cum ai putea face faţă şi altora?”

Remarcaţi cum mesajele interioare sînt infestate de termeni şi expresii acuzatoare, cum ar fi „trebuie”. „îmi irosesc educaţia şi talentele” şi „nu pot face faţă”. Variante ale dialogului se derulau de luni de zile în mintea acestei femei. I s-a cerut apoi să-şi imagineze că vocea „femeii de carieră" lua o „pastilă de CNV” pentru a reformula mesajul în următoarea formă: „Cînd *a.* mă simt *h,* pentru că am nevoie *c.* De aceea mi-ar plăcea acum *d."*

Ea a transpus mesajul: „Ar trebui să fac mai multe cu viaţa mea. îmi irosesc educaţia şi talentele.” în: *„Cînd* petrec atît de mult timp acasă cu copiii, fără

să-mi practic meseria, *mă simt* deprimată şi descurajată, *pentru că am nevoie* de satisfacţiile pe care mi le oferea profesia mea. *De aceea, mi-ar plăcea acum* să-mi găsesc de lucru cu jumătate de normă în domeniul meu."

A fost apoi rîndul vocii „mamei responsabile" să parcurgă acelaşi proces. Replica: „Eşti nerealistă. Eşti mama a doi copii şi nu faci faţă *acestei* responsabilităţi. Cum ai putea face faţă şi altora?" s-a transformat în: *„Cînd* mă gîndesc să mă angajez, *mi-e frică, pentru că am nevoie* de asigurări că vor fi bine îngrijiţi copiii. *De aceea, mi-ar*

plăcea să mă gîndesc cum să le asigur copiilor o îngrijire de calitate cît eu sînt la serviciu şi cum să-mi fac suficient timp pe care să-l petrec cu ei cînd nu sînt obosită."

Dacă sîntem capabili să ne ascultăm propriile sentimente şi nevoi şi să empatizăm cu ele, ne putem elibera de depresie.

Femeia s-a simţit foarte uşurată cînd şi-a transpus mesajele interioare în CNV. A reuşit să treacă peste cele alienante pe care şi le repeta în sinea ei şi să-şi ofere empatie. Chiar dacă practice, cum ar fi asigurarea unei îngrijiri de calitate pentru copii şi obţinerea sprijinului soţului, nu mai era prizoniera dialogului interior acuzator care o împiedica să conştientă de nevoile devină

Să avem grijă de mediul nostru interior

Cînd sîntem controlaţi de gînduri critice, acuzatoare sau furioase, e dificil să ne creăm un mediu interior sănătos. CNV ne ajută să dobîndim o stare de spirit mai liniştită încurajîndu-ne să ne concentrăm pe ce dorim cu adevărat, şi nu pe ce e în neregulă cu noi sau cu ceilalţi.

O participantă a relatat odată o descoperire personala profundă în timpul unui curs de trei zile. Unul dintre scopurile pe care şi le propusese pentru curs era să aibă mai multă grijă de ea însăşi, dar s-a

trezit foarte devreme a doua zi cu cea mai cumplită durere de cap din ultima vreme. „în mod normal, primul lucru pe care l-aş face ar fi să analizez unde am greşit. Am mîncat ce nu trebuia-’ M-am agitat? Am făcut asta? N-am făcut ailaltă? Dar, deoarece începusem să folosesc CNV pentru a avea mai

multă grijă de mine, de data aceasta m-am întrebat: *Ce am nevoie să fac acum pentru mine, cu durerea asta de cap?"*

„M-am aşezat pe marginea patului şi am rotit lent capul de mai multe ori, apoi m-am ridicat, m-am plimbat prin cameră şi am făcut alte lucruri prin care mi-am purtat de grijă, în loc să mă condamn singură. Durerea de cap s-a atenuat pînă în punctul în care am fost capabilă să particip la curs. A fost o descoperire majoră pentru mine. Cînd am empatizat cu durerea de cap, am înţeles că nu-mi oferisem suficientă atenţie în ziua precedentă, iar durerea a fost o modalitate de a-mi spune mie însămi: *Am nevoie de mai multă a ten fie.* Am sfîrşit prin a-mi acorda atenţia de care aveam nevoie şi am fost apoi capabilă să iau parte la curs. Am avut dureri de cap toată viaţa, iar acesta a fost un punct de cotitură extraordinar pentru mine."

Să ne concentrăm pe ce vrem să facem, şi nu pe ce am greşit.

La un alt curs, un participant a întrebat cum poate fi folosită CNV pentru a ne elibera de mesajele care ne înfurie cînd sîntem la volanul maşinii. Acest subiect îmi era familiar! Ani de zile, munca mea a presupus să merg cu maşina prin ţară şi mă oboseau extrem de tare mesajele violente ce îmi năvăleau în minte. Toţi cei care nu

Dezamorsăm stresul ascultîndu-ne propriile sentimente şi nevoi.

conduceau conform standardelor mele erau duşmanii mei de moarte, nişte răufăcători. Gîndurile îmi invadau mintea: „Ce naiba e cu el? Nici măcar nu se uită în faţă cînd conduce?” în această stare de spirit, nu voiam decît să-l pedepsesc pe celălalt

şofer, şi, pentru că nu o puteam face, furia se instala în corpul meu şi îşi cerea tributul.

Pînă la urmă, am învăţat să traduc judecăţile mele în sentimente şi nevoi şi să-mi ofer empatie: „Sînt terifiat cînd văd oameni conducînd aşa; mi-aş dori să vadă cît de periculos este ceea fac!" Pfiuuu! Am fost uluit cum am putut crea o situaţie mult mai puţin stresantă pentru mine prin simplul fapt că am devenit conştient de ce simţeam şi ce nevoi aveam, în loc să-i blamez pe ceilalţi.

Mai târziu, am decis să exersez empatia faţă de alţi şoferi şi am fost răsplătit cu o primă experienţă plăcută. Eram blocat în spatele unei maşini care mergea cu mult sub limita legală de viteză şi încetinea la fiecare intersecţie. Fierbînd de enervare şi bodogănind: „Nu se conduce aşa", am observat cît de mult stres îmi generam singur şi mi-am comutat gîndurile spre ce putea să simtă şi să aibă nevoie şoferul acelei maşini.

Mi-am dat seama că persoana respectivă se rătăcise, se simţea derutată şi îşi dorea puţină răbdare de la noi, cei din spate. Cînd şoseaua s-a lăţit şi am putut să depăşesc, am văzut că la volan era o femeie ce părea să aibă optzeci şi ceva de ani, cu o expresie de teroare pe faţă. Am fost mulţumit că încercarea mea de a empatiza mă făcuse să nu claxonez şi să nu mă angajez în practicile obişnuite de a-mi arăta nemulţumirea faţă de oamenii al căror stil de condus mă deranja.

Dezamorsăm stresul empatizînd cu ceilalţi.

Să înlocuim diagnosticele cu CNV

Cu mulţi ani în urmă, după ce tocmai investisem nouă ani din viaţă în studiile şi diplomele necesare pentru obţinerea licenţei de psihoterapeut. am citit un dialog între filosoful israelian Martin Buber şi psihologul american Cari Rogers, în care Buber îşi exprima îndoiala că cineva putea face psihoterapie în rolul de psihoterapeut. Buber. aflat în vizită în SUA la momentul respectiv, fusese invitat, împreună cu Cari Rogers. la o discuţie într-un spital de psihiatrie. în faţa unui grup de profesionişti din domeniul sănătăţii psihice.

în acest dialog. Buber susţine că evoluţia umană apare doar printr-o întîlnire între doi indivizi care se exprimă în mod vulnerabil şi autentic, în ceea ce el numea o relaţie „eu-tu". El nu credea că acest tip de autenticitate exista atunci cînd oamenii se întîlneau în rolurile de psihoterapeut şi client. Rogers a fost de acord că autenticitatea era o condiţie a evoluţiei. A susţinut însă că psihoterapeuţii bine instruiţi puteau alege să-şi depăşească rolul şi să se întîl- nească cu clienţii în mod autentic.

Buber era sceptic. Chiar dacă psihoterapeuţii erau dispuşi şi capabili să relaţioneze cu clienţii lor într-o manieră autentică, el considera că astfel de întîlniri erau imposibile atîta vreme cît clienţii continuau să se considere clienţi, iar psihoterapeuţii să se considere psihoterapeuţi. A arătat cum însuşi procesul de a face o programare pentru a întîlni Pe cineva la cabinetul său şi de a plăti o taxă pentru a

fi ..reparat" scădea şansele unei relaţii autentice între cele două persoane.

Acest dialog mi-a clarificat bivalenta pe care o simţeam de multă vreme faţă de detaşarea terapeutică – o regulă

sfîntă în psihoterapia psihanalitică pe care o studiasem. Să-ţi aduci propriile sentimente şi nevoi în relaţia psiho- terapeutică era în mod obişnuit considerat un semn de patologie din partea terapeutului. Psihoterapeuţii compe- tenţi rămîn detaşaţi de procesul terapeutic şi funcţionează ca nişte oglinzi în care clienţii îşi proiectează transferurile, care apoi sînt lucrate cu ajutorul lor. Am înţeles teoria din spatele menţinerii trăirilor interioare ale psihoterapeutului în afara psihoterapiei şi evitării pericolului de a rezolva conflicte interioare pe cheltuiala clientului. Totuşi, nu mi-a plăcut niciodată să menţin distanţa emoţională cerută şi. mai mult, am crezut în avantajele implicării mele în proces.

De aceea, am început un experiment înlocuind limbajul clinic cu limbajul CNV. în loc să interpretez ce-mi spuneau clienţii în acord cu teoriile asupra personalităţii pe care le studiasem, am rămas conectat la prezent, la cuvintele lor şi am ascultat empatic. în loc să-i diagnostichez. am dezvăluit ce se petrecea în mine. La început, mi-a fost frică. M-am temut de reacţia colegilor mei la autenticitatea cu care

Am empatizat cu clienţii, în loc să-i interpretez; mi-am dezvăluit trăirile, în loc să-i diagnostichez.

intram în dialog cu clienţii. însă rezultatele au fost atît de satisfăcătoare pentru clienţii mei şi pentru mine, îneît mi-am depăşit în scurt timp ezitările. Din 1963, ideea implicării depline în relaţia client-terapeut a încetat să mai fie privita ca o erezie, dar cînd am început eu să aplic metoda, am fost adesea invitat să ţin prelegeri unor grupuri de psiho-terapeuţi ca să prezint noul rol.

Odată, am fost invitat de un grup numeros de profesionişti din domeniul sănătăţii psihice la un spital psihiatric de stat, ca să arăt cum funcţionează CNV în consilierea oamenilor tulburaţi. După prezentarea mea de o oră. am fost invitat să intervievez un pacient ca să fac o evaluare şi să recomand un tratament. Am vorbit cu femeia de douăzeci şi nouă de ani. mamă a trei copii, cam treizeci de minute. După ce ea a ieşit din încăpere, echipa responsabilă de îngrijirea ei mi-a pus întrebări. ..DR. Rosenberg". a început psihiatrul. ..vă rog să puneţi un diagnostic diferenţial. După părerea dvs.. femeia manifestă o reacţie schizofrenică, sau e un caz de psihoză indusă de consumul de droguri?"

Am spus că mă simţeam incomod cînd mi se puneau astfel de întrebări. Chiar şi cît am lucrat într-un spital de psihiatrie în timpul studiilor, n-am ştiut niciodată cu certitudine cum să încadrez oamenii în categoriile diagnostice. De atunci, citisem o cercetare care releva dezacordul existent între psihiatri şi psihologi în privinţa acestor termeni. Studiul concluziona că diagnosticele puse

în spitalele de boli psihice depindeau mai mult de şcoala pe care o urmase psihiatrul decît de caracteristicile pacienţilor.

Aveam rezerve, am continuat eu. să folosesc aceşti termeni, chiar dacă erau întrebuinţaţi în mod consecvent, pentru că nu înţelegeam ce beneficii aveau pacienţii din asta. în medicina somatică, identificarea procesului patologic care a provocat boala oferă adesea o direcţie clară în tratament, dar nu constatasem această relaţie în domeniul pe care îl numim boli psihice. Din experienţa mea. în cadrul şedinţelor de caz din spitale, echipa consuma cel t mai mult timp deliberînd asupra diagnosticului. Cînd ora I alocată se apropia de sfîrşit, psihiatrul responsabil de caz b le cerea celorlalţi ajutorul în conceperea planului de trata*ment.* Adesea, cererea lui era ignorată în favoarea discuţiilor în contradictoriu pe tema diagnosticului.

I-am explicat psihiatrului că CNV mă îndeamnă să pun întrebările următoare în loc să mă gîndesc ce e în neregulă cu pacientul: „Ce simte persoana aceasta? De ce are nevoie? Ce simt eu faţă de ea şi ce nevoi sînt în spatele sentimentelor mele? Ce acţiune sau decizie i-aş solicita, cu credinţa că îi va permite să ducă o viaţă mai fericită?'' Pentru că răspunsurile noastre la aceste întrebări dezvăluie multe despre noi înşine şi valorile noastre, ne simţim mult mai vulnerabili decît ne-am simţi dacă ne-am rezuma să diagnosticăm persoana din faţa noastră.

Cu o altă ocazie, am fost invitat să arăt cum pot fi instruiţi în CNV oameni diagnosticaţi cu schizofrenie cronică. în prezenţa a optzeci de psihologi, psihiatri, asistenţi sociali şi asistente medicale, cincisprezece pacienţi diagnosticaţi astfel au fost aduşi pe estradă pentru mine. Cînd m-am prezentat şi am explicat scopul CNV. unul dintre pacienţi a avut o reacţie verbală care mi s-a părut ¡relevantă pentru ceea ce spuneam eu. Ştiind că fusese diagnosticat ca schizofren cronic, m-am lăsat antrenat în gîndirea clinică şi am presupus că n-am reuşit să-l înţeleg din cauza confuziei lui. „Mi se pare că ai probleme să urmăreşti ce spun", am remarcat eu.

în acest moment, un alt pacient a intervenit: „Eu înţeleg ce vrea să spună", şi a continuat prin a-mi explica relevanţa cuvintelor primului în contextul introducerii mele. Recu- noscînd că omul nu era confuz, ci că eu nu înţelesesem legătura dintre ideile noastre, am fost demoralizat de uşurinţa cu care îi atribuisem lui responsabilitatea pentru blocajul în comunicare. Mi-ar fi plăcut să-mi asum sentimentele spunînd, de exemplu: ,.Sînt derutat. Mi-ar plăcea să înţeleg legătura între ce am spus eu şi reacţia ta. dar nu o înţeleg. Eşti dispus să-mi explici cum se leagă cuvintele tale de cele spuse de mine?"

Cu excepţia acestei scurte devieri în gîndirea clinică, şedinţa cu pacienţii a decurs bine. Personalul, impresionat de răspunsurile

pacienţilor, a întrebat dacă îi consideram un grup de pacienţi neobişnuit de cooperant. Am răspuns că atunci cînd evitam să diagnostichez oamenii şi rămî- neam în contact cu viaţa din interiorul lor şi din mine însumi, ei răspundeau de obicei pozitiv.

Un cadru medical a cerut apoi să desfăşurăm o şedinţă similară cu cîţiva psihologi şi psihiatri ca participanţi. ca o experienţă de învăţare. Pentru asta, pacienţii care fuseseră pe estradă au schimbat locurile cu mai mulţi voluntari din public. Cît am lucrat cu cadrele medicale, am întîmpinat dificultăţi în a-i explica unui psihiatru diferenţa dintre înţelegerea intelectuală şi empatia din CNV. De fiecare dată cînd cineva din grup îşi exprima sentimentele, el oferea înţelegerea sa asupra dinamicii psihologicii din spatele sentimentelor, în loc să empatizeze cu trăirea respectivă. Cînd acest lucru s-a întîmplat a treia oară, unul dintre pacienţii din public a izbucnit: „Nu vezi că o faci din nou? Interpretezi ce spune, în loc să empatizezi cu sentimentele ei!”

Asimilînd abilităţile şi conştiinţa din CNV, îi putem consilia pe ceilalţi în cadrul unor întîlniri autentice, deschise şi reciproce, fără să recurgem la relaţii profesionale caracterizate de distanţă emoţională, diagnostic şi ierarhie.

Rezumat

CNV îmbunătăţeşte comunicarea interioară ajutîndu-ne să traducem mesajele interioare negative în sentimente şi nevoi. Capacitatea noastră de a ne identifica propriile sentimente,

nevoi, şi de a empatiza cu ele ne poate elibera de depresie. Putem astfel să recunoaştem existenţa alegerii în toate acţiunile noastre. Arătîndu-ne cum să ne concentrăm pe ceea ce dorim cu adevărat, şi nu pe ceea ce e în neregulă cu ceilalţi sau cu noi înşine. CNV ne oferă instrumentele şi înţelegerea necesare creării unei stări de spirit mai liniştite. Profesioniştii din consiliere şi psihoterapie pot folosi CNV pentru a construi relaţii cu clienţii bazate pe reciprocitate şi autenticitate.

CMV i>v OLcţivurve-

Gestionarea resentimentelor şi a judecăţilor asupra propriei persoane

O cursantă la CNV împărtăşeşte următoarea poveste:

Tocmai mă întorsesem de la primul meu curs rezidenţial de CNV. O prietenă pe care nu o mai văzusem de doi ani mă aştepta acasă. Am cunoscut-o pe Iris, de douăzeci şi cinci de ani. bibliotecară într-o şcoală, în timpul unei solicitante expediţii de supravieţuire în sălbăticie care a durat două săptămîni şi a culminat cu trei zile de post şi solitudine în Munţii Stîncoşi. După ce a ascultat relatarea mea entuziastă despre CNV, Iris mi-a mărturisit că suferea încă din cauza unui lucru pe care i-l spusese una din instructoarele de supravieţuire din Colorado în urmă cu şase ani. Aveam încă în memorie o imagine clară a persoanei respective:

femeia sălbatică Leav, cu palmele brăzdate de tăieturi de coardă, stînd suspendată şi pendulînd sigură pe ea pe peretele de stîncă; citea în excrementele animalelor, urla în noapte, dansa cînd era fericită. îşi striga părerile şi ne-a arătat fundul cînd făceam cu mîna pentru ultima oară din autocar. Iris a auzit-o pe Leav spunînd următorul lucru la una dintre şedinţele de feedback individual: „Iris, nu suport oamenii ca tine: peste tot şi în orice situaţie eşti a naibii de drăguţă şi de prietenoasă, tot timpul o bibliotecară măruntă şi umilă... De ce nu renunţi la chestia asta şi nu trăieşti şi tu puţin?"

Timp de şase ani. Iris a ascultat vocea lui Leav în mintea ei şi tot timp de şase ani i-a răspuns lui Leav în mintea ei. Amîndoi am fost dornici să explorăm felul în care conştiinţa CNV ar fi putut schimba această situaţie. Eu am jucat rolul lui Leav şi am repetat afirmaţia ei în faţa lui Iris.

Iris *(uitînd de CNV, aude o critică şi o remarcă umilitoare)* Nu ai nici un drept să-mi spui asta. Nu ştii cine sînt, sau ce fel de bibliotecară sînt! îmi iau profesia în serios şi, ţin să te informez, mă consider cadru didactic, ca orice profesor...

Eu: *(cu conştiinţa din CNV, ascultînd empatic, ca şi cum aş fi Leav)* Mi se pare că eşti furioasă pentru că vrei să ştiu şi să recunosc cine eşti cu adevărat înainte să te critic. E adevărat?

Iris Da! Nu ai idee cît de mult mi-a trebuit să mă înscriu în expediţia asta. Priveşte! Sînt aici: am ajuns pînă la capăt, nu? Am înfruntat toate dificultăţile acestor paisprezece zile şi le-am depăşit pe toate!

Eu: *(jucînd rolul lui Leav)* Am impresia că te simţi jignită şi ţi-ar fi plăcut să primeşti puţină recunoaştere şi apreciere pentru curajul tău şi efortul depus.

Urmează alte cîteva replici, după care ia iris se schimbă ceva; schimbările pot fi adesea percepute la nivelul corpului cînd o persoană se simte „ascultată" aşa cum îşi doreşte. De exemplu, persoana se poate relaxa sau poate inspira adine în momentul respectiv. Aceasta indică adesea că a primit o empatie adecvată şi e acum capabilă să-şi comute atenţia către altceva decît durerea pe care a exprimat-o. Uneori, e pregătită să asculte sentimentele şi nevoile altei persoane. Sau alteori e necesară o nouă rundă de empatie pentru o altă suferinţă a persoanei respective. în discuţia cu Iris, mi-am dat seama că un alt aspect solicita atenţie înainte ca ea să fie capabilă să o asculte pe Leav. Asta pentru că Iris avusese la dispoziţie şase ani în care să se critice fiindcă nu oferise o replică onorabilă pe loc. După schimbarea subtilă, a continuat imediat:

Iris: Fir-ar să fie. ar fi trebuit să-i spun ei toate chestiile astea acum şase ani!

Eu: *(în propriul meu rol. de prietenă empatică)* Eşti frustrată pentru că îţi doreşti să te fi exprimat mai bine la momentul respectiv?

Iris: Mă simt ca o idioată! Ştiam că nu sînt o „biblio tecară măruntă şi umilă", dar de ce nu i-am spus? Eu: îţi doreşti să fi fost într-un contact suficient de puternic cu tine ca să spui asta?

Iris: Da. Şi sînt furioasă pe mine însămi! îmi doresc să nu o fi lăsat să mă trateze ca pe un nimic.

Eu: Ţi-ai dori să fi fost mai îndrăzneaţă decît ai

fost?

Iris: Exact, am nevoie să-mi amintesc că am dreptul să apăr ceea ce sînt.

Iris tace cîteva secunde. Se declară apoi pregătită să folosească CNV şi să audă altfel ce i-a spus Leav.

Eu: *(jucînd rolul lui Leav)* Iris, nu suport oamenii ca tine: peste tot şi în orice situaţii eşti a naibii de drăguţă şi de prietenoasă, tot timpul o bibliotecară măruntă şi umilă... De ce nu renunţi la chestia asta şi nu trăieşti şi tu puţin?

Iris: *(ascultîndsentimentele, nevoile şi cererile lui Leav)*

Ah, Leav, mi se pare că eşti foarte frustrată... frustrată pentru că... pentru că eu... *(Aici, Iris face o greşeală obişnuită. Folosind cuvîntul „eu", îşi atribuie sieşi sentimentul lui Leav, şi nu unei dorinţe care îi aparţine lui Leav, şi generează sentimentul: de exemplu, nu „Eşti frustrată pentru că eu sînt într-un anumit fel", ci „Eşti frustrată pentru că ţi-ai dori altceva de la mine.")*

(încearcă din nou) Bine, Leav. s-ar zice că eşti foarte frustrată pentru că îţi doreşti... ăăăh... îţi doreşti...

Fiindcă în jocul de rol am încercat să mă identific sincer cu Leav, am simţit cum devin brusc conştientă de ceea ce îmi doream *(în rolul lui Leav):* „Contact!... Asta vreau! Vreau să mă simt în contact... cu tine, Iris! Şi sînt atît de frustrată de toată amabilitatea şi „cumsecădenia" care îmi stau

în cale, încît vreau să le dau la o parte ca să te ating pe tine cu adevărat!”

Am rămas amîndouă puţin şocate de această izbucnire, iar pe urmă Iris a spus: „Dacă aş fi ştiut că asta îşi dorea, dacă mi-ar fi putut spune că de fapt căuta un contact autentic cu mine... Dumnezeule, sună aproape afectuos.” Chiar dacă nu a găsit-o niciodată pe adevărata Leav ca să verifice descoperirea, după exerciţiul de CNV, Iris a ajuns la o rezolvare interioară a conflictului supărător şi i-a fost mai uşor să asculte altfel cînd oamenii din jurul ei îi spuneau lucruri pe care anterior le-ar fi interpretat drept „observaţii umilitoare”.

„...cu cît devii un mai hun cunoscător al recunoştinţei. cu atît ajungi mai rar victima resentimentelor, depresiei şi disperării. Recunoştinţa va acţiona ca un elixir ce va dizolva treptat carapacea dură a eului tău – nevoia ta de posesiune şi control – şi te va transforma intr-o fiinţă generoasă. Simţul recunoştinţei generează o adevărată alchimie spirituală, ne face mărinimoşi – cu suflet mare. ”

SAM KEEN

CAPITOLUL 13

Exprimarea aprecierii/ ûv *Comwûcarea/ NOM iolevxtă/*

Intenţia din spatele aprecierii

„Ai făcut o treabă bună cu raportul acela.”

„Eşti o persoană foarte sensibilă.”

„Drăguţ din partea ta că te-ai oferit să mă duci acasă cu maşina seara trecută.”

Astfel de afirmaţii sînt exprimări tipice ale aprecierii în comunicarea alienantă. Sînteţi poate surprinşi că apreciez lauda şi complimentele drept aliénante. Remarcaţi însă că aprecierea exprimată în această formă dezvăluie în mică măsură ce trăieşte vorbitorul şi îl pune în poziţia unei persoane care emite judecăţi. Eu definesc judecăţile – atît negative, cît şi pozitive – ca o comunicare alienantă.

în cursurile pentru instituţii pe care le oferim, întîlnesc adesea directori care apără practica laudei şi complimentelor susţinînd că „funcţionează”. „Cercetările arată”, susţin ei, „că atunci cînd un director le face complimente an- gajaţilor, ei muncesc mai mult. E valabil şi în şcoli:

Complimentele sînt adesea judecăţi – chiar dacă pozitive – asupra celorlalţi.

dacă profesorii laudă elevii, aceştia învaţă mai bine." Deşi am citit studiul, credinţa mea e că cei care primesc asemenea laude muncesc mai mult, dar numai iniţial. După ce îşi dau seama de manipularea din spatele aprecierii, productivitatea lor scade. Ce mă deranjează însă cel mai tare e că frumuseţea aprecierii se pierde cînd oamenii încep să remarce intenţia ascunsă de a obţine ceva de la ei.

Mai mult, cînd folosim feedback-ul pozitiv pentru a-i influenţa pe ceilalţi, e posibil să nu fie clar cum recepţionează ei mesajul. Am văzut o bandă desenată în care un amerindian îi spune altuia: „Fii atent cum aplic psihologia modernă pe calul meu!" îl duce apoi pe prietenul lui într-un loc unde calul le poate auzi conversaţia şi exclamă: „Am cel mai rapid şi mai curajos cal din tot Vestul!" Calul se întristează şi îşi spune: „Ca să _ . . vezi... S-a dus şi şi-a cumpărat

Exprimă aprecierea • i i " pentru a celebra. a 1 ca ‘

nu pentru a manipula. CNV pentru a exprima aprecierea, o facem pur şi simplu pentru a celebra, nu pentru a primi ceva în schimb. Singura noastră intenţie e să sărbătorim faptul că viaţa ne-a fost îmbogăţită de alţii.

Cele trei componente ale aprecierii

CNV distinge clar trei componente în exprimarea aprecierii:

1) acţiunile care au contribuit la starea noastră de bine;
2) nevoile care ne-au fost satisfăcute; şi
3) sentimentele plăcute generate de satisfacerea acestor nevoi.

Ordinea ingredientelor poate să varieze; uneori toate trei pot fi transmise printr-un zîmbet sau un simplu „mulţu-

mese". Totuşi, dacă vrem să ne asigurăm că aprecierea noastră a fost primită în totalitate, e important să ne dezvoltăm elocvenţa pentru exprimarea verbală a tuturor celor trei componente. Următorul dialog ilustrează cum lauda poate fi transformată într-o apreciere care le cuprinde pe toate.

Cum mulţumim în CNV: .Asta ai făcut tu; aşa mă simt eu; aceasta e nevoia mea care a fost

Cursantă *(mă abordează la finala! unui atelier):* Marshall, eşti genial!

MBR: Nu reuşesc să obţin din aprecierea ta atît de mult cît mi-aş dori.

Cursantă: De ce? Ce vrei să spui?

MBR: De-a lungul vieţii mi s-a spus că sînt în multe feluri, şi totuşi nu-mi amintesc să fi învăţat ceva din faptul că mi s-a spus cum sînt. Mi-ar plăcea să învăţ din aprecierea ta şi să mă bucur de ea, dar am nevoie de multe informaţii.

Cursantă: Cum ar fi?

MBR: Mai întîi, aş vrea să ştiu ce anume din ce am spus sau am făcut eu ţi-a făcut viaţa mai frumoasă.

Cursantă: Păi, eşti foarte inteligent.

MBR: Mă tem că ai făcut o nouă judecată care mă face să mă întreb în continuare ce am făcut ca să-ţi fac viaţa mai frumoasă.

Cursanta se gîndeşte puţin, apoi arată

notiţele pe care le-a luat în timpul atelierului: „Priveşte aceste două locuri. E vorba de aceste două lucruri pe care le-ai spus."

MBR: Aha. aşadar apreciezi faptul că am spus aceste două lucruri.

Cursantă: Da.

MBR: în continuare, mi-ar plăcea să ştiu ce simţi după ce m-ai auzit spunînd două lucruri.

Cursantă: Sînt plină de speranţă şi uşurată.

MBR: Iar acum mi-ar plăcea să-mi spui ce nevoi ţi-au fost satisfăcute cînd am spus aceste două lucruri.

Cursantă: Am un fiu de optsprezece ani cu care nu reuşesc să comunic. Am căutat cu disperare o îndrumare care să mă ajute să interacţionez cu el într-o manieră mai afectuoasă, iar aceste două lucruri pe care le-ai spus mi-au oferit îndrumarea pe care o căutam.

După ce am auzit toate cele trei informaţii – ce am făcut, cum s-a simţit ea şi ce nevoi i-au fost satisfăcute – am putut să mă bucur de apreciere împreună cu ea. Dacă şi-ar fi exprimat de la început aprecierea în CNV. ar fi sunat cam aşa: „Marshall, cînd ai spus aceste două lucruri [îmi arată notiţele], m-am simţit plină de speranţă şi optimistă, pentru că am căutat o modalitate de a intra în contact cu fiul meu, iar aceste lucruri mi-au oferit îndrumarea pe care o căutam."

Cum primim aprecierea

Mulţi dintre noi nu ştiu să primească o apreciere cu eleganţă. Ne macină gîndul că nu o meritäm. Ne facem griji în legătură cu ce se aşteaptă de la noi. mai ales daca avem profesori sau directori care folosesc aprecierile ca mijloc de a mări productivitatea. Sau ne temem că nu ne

ridicăm la înălţimea aprecierii. Obişnuiţi cu o cultură în care a cumpăra, a cîştiga şi a merita sînt modalităţile standard de interacţiune, ne simţim adesea incomod să oferim şi să primim pur şi simplu.

CNV ne încurajează să primim aprecierea cu aceeaşi calitate a empatiei cu care ascultăm alte mesaje. Auzim ce am făcut ca să contribuim la starea de bine a celorlalţi; auzim sentimentele lor şi nevoile care le-au fost satisfăcute. Primim în inima noastră realitatea plină de bucurie că putem să îmbunătăţim calitatea vieţii celorlalţi.

Eu am învăţat să primesc aprecierile cu eleganţă de la prietenul meu Nafez Assailey. El a făcut parte dintr-o echipă palestiniană pe care am invitat-o în Elveţia la un curs de CNV, într-o perioadă cînd măsurile de securitate nu permiteau să fie ţinute cursuri cu grupuri mixte de palestinieni şi israelieni în ţările lor. La finalul atelierului, Nafez a venit la mine. „Cursul acesta va fi foarte valoros pentru noi în munca pentru instaurarea păcii în ţara noastră”, mi-a spus el. „Aş vrea să-ţi mulţumesc într-un fel pe care noi, musulmanii sufiţi, îl folosim cînd dorim să exprimăm o deosebită apreciere pentru ceva.” Prinzîn- du-mi degetul mare cu degetul lui mare, m-a privit în ochi şi a spus: „îl sărut pe Dumnezeul din tine, care a făcut posibil să ne oferi ce ne-ai oferit.” Apoi mi-a sărutat mîna.

Primeşte aprecierea fără sentimente de superioritate sau de falsă modestie.

Expresia de recunoştinţă a lui Nafez mi-a arătat un mod nou de a primi aprecierea. De obicei, e primită de pe una din două poziţii opuse. La un capăt este înfumurarea: să ne considerăm superiori pentru că n fost apreciaţi. La cealaltă extremă se află falsa mocstie. cînd negăm importanţa aprecierii trecînd-o cu vedea: ..N-a fost mare lucru." Nafez mi-a arătat că putem primi aprecierea cu bucurie, fiind conştient că Dumezeu le-a dat tuturor puterea de a îmbogăţi viaţa altoi. Dacă sînt conştient că puterea lui Dumnezeu care lucrază prin mine îmi conferă capacitatea de a îmbogăţi viaţaltora, atunci pot evita şi capcana înfumurării, şi pe cea falsei modestii.

Glda Meir. cînd a fost prim-ministru al Israelului, l-a murat o dată pe unul dintre miniştrii ei: ..Nu fi atît de mocst. nu eşti chiar atît de grozav." Următorul text, atri- buiteriitoarei contemporane Marianne Williamson. îmi amiteşte şi el să evit capcana falsei modestii:

„fca mai profundă frică a noastră nu este aceea că sîntem irdecvati. Cea mai adîncă frică a noastră este că sîntem peste rrsură de puternici.
Lnina. şi nu întunericul nostru, ne înspăimîntă. Eşti un copil aDomnului. Faptul că trăieşti mediocru nu serveşte lumea.
N e nimic luminat în a te face mic pentru ca ceilalţi să nu se siită în nesiguranţă în apropierea ta.
N-am născut să răspîndim gloria lui Dumnezeu aflat în ireriorul nostru. Nu e doar în unii dintre noi. e în noi toţi, lacînd lăsăm propria noastră lumină să strălucească, le oferim inonştient altor oameni permisiunea să facă la fel.

Cid ne eliberăm de frică, prezenţa noastră îi eliberează automat ptalţii.”

Setea de apreciere

în mod paradoxal, deşi sîntem stînjeniţi cînd primim aprecieri, majoritatea dintre noi tînjesc să fie recunoscuţi şi apreciaţi în mod autentic. La o petrecere surpriză dată în cinstea mea. un prieten al meu de doisprezece ani a sugerat un joc de societate care să ajute invitaţii să se cunoască între ei. Urma să scriem cîte o întrebare pe un bileţel, să-l punem într-o cutie şi apoi să tragem pe rînd cîte o întrebare şi să răspundem cu voce tare.

Fiindcă lucrasem recent cu diverse agenţii de asistenţă socială şi organizaţii industriale, eram impresionat de cît de des oamenii exprimau dorinţa de a fi apreciaţi la locul de muncă. „Indiferent cît de mult munceşti”, oftau ei. „niciodată n-auzi un cuvînt bun de la cineva. La prima greşeală însă, se găseşte cineva care să sară pe tine." Aşa că eu am scris pe bileţel: „Ce apreciere care să vă facă să săriţi în sus de bucurie v-ar putea oferi cineva?”

O femeie a tras această întrebare din cutie, a citit-o şi a început să plîngă. Ca directoare a unui adăpost pentru femei victime ale abuzurilor, ea depunea un efort considerabil în fiecare lună să creeze un program care să mulţumească din ce în ce mai multe femei. Şi totuşi, de fiecare dată cînd era prezentat programul, cel puţin două persoane îşi exprimau nemulţumirea. Nu-şi amintea să fi primit vreodată o apreciere pentru eforturile ei de a crea un program echitabil. Toate acestea i-au revenit în minte cînd a citit întrebarea mea. iar setea ei de

apreciere i-a adus lacrimi în ochi.

Cînd a auzit povestea femeii, alt prieten al meu a spus că şi el ar vrea să răspundă la întrebare. Apoi, fiecare a cerut să răspundă; cînd au răspuns la întrebare, mai multe persoane au plîns.

Dorinţa de apreciere – opusă „bătăilor pe umăr" manipulative – este în mod deosebit evidentă la locul de muncă, dar ea afectează şi viaţa de familie. într-o seară, cînd i-am arătat că nu făcuse o treabă gospodărească, fiul meu, Brett. mi-a replicat: „Tată, eşti conştient de cît de des spui ce e în neregulă, dar aproape niciodată ce e în regulă?" Observaţia lui mi-a rămas în minte. Mi-am dat seama că eram permanent preocupat de îmbunătăţiri şi nu mă opream aproape niciodată să apreciez lucrurile care mergeau bine. Tocmai terminasem un curs cu peste o sută de participanţi. pe care toţi îl evaluaseră foarte bine, cu excepţia unei singure persoane. Ce mi-a rămas în minte a fost nemulţumirea acelei singure persoane.

Avem tendinţa să remarcăm ce e în neregulă, şi nu ce e în regulă.

în seara aceea am scris un cîntec care începe astfel:

„Dacă 98% îmi iese perfect
în orice fac,
de acel 2% făcut incorect
îmi voi aminti la final."

Am realizat că aveam opţiunea să adopt atitudinea unei profesoare pe care o cunoscusem. Fiindcă nu învăţase pentru un examen, unul dintre elevii ei se rezumase la a-i preda o hîrtie albă pe care îşi scrisese numele. A fost surprins cînd ea i-a înapoiat lucrarea notată cu 14%. „Pentru ce am primit 14%?", a întrebat el neîncrezător. „Claritate",

i-a răspuns ea. De cînd am primit acel semnal de la Brett. am încercat să devin mai conştient de ceea ce fac cei din jurul meu ca să-mi îmbogăţească viaţa şi să-mi îmbunătăţesc capacitatea de a exprima apreciere.

Să depăşim jena de a ne exprima aprecierea

Am fost profund impresionat de un fragment din cartea lui John Powell *The Secret ofStaying în Love,* în care el îşi descrie tristeţea născută din faptul că fusese incapabil să-şi exprime aprecierea pe care o simţea pentru tatăl lui în timpul vieţii acestuia. Cît de dureros mi s-a părut să pierdem ocazia de a-i aprecia pe oamenii care au avut cele mai puternice influenţe pozitive în viaţa noastră!

Imediat mi-a apărut în minte un unchi al meu, Julius Fox. Cînd eram mic, el venea zilnic la noi pentru a o îngriji pe bunica mea, paralizată complet. în timp ce o îngrijea pe bunica, avea mereu pe faţă un zîmbet cald şi plin de afecţiune. Oricît de neplăcută mi se părea mie acea activitate. cu mintea mea de copil, el o trata de parcă ea îi făcea cea mai mare favoare posibilă lăsîndu-l s-o îngrijească. Mi-a oferit un model minunat de forţă masculină – unul pe care mi l-am amintit adesea în anii care au urmat.

Mi-am dat seama că nu-mi exprimasem niciodată aprecierea faţă de unchiul meu. care acum era bolnav şi pe moarte. M-am gîndit să fac asta, dar am sesizat în mine o reacţie de rezistenţă: „Sînt sigur că ştie deja cît de mult înseamnă pentru mine, nu e nevoie să o spun cu voce tare; în afară de asta, s-ar

putea să se simtă stînjenit dacă o pun în cuvinte." Am ştiut încă de cînd aceste gînduri mi-au pătruns în minte că nu erau adevărate. De multe ori am presupus că alţii ştiau cît de mult îi apreciez, dar am descoperit contrariul. Chiar şi cînd erau stînjeniţi, oamenii tot îşi doreau să audă aprecierea exprimată în cuvinte.

încă ezitant, mi-am spus că vorbele nu puteau exprima lucrurile pe care eu doream să le comunic în toată profunzimea lor. Am trecut însă repede peste asta: da, cuvintele pot fi instrumente sărace pentru comunicarea realităţilor noastre sufleteşti, dar, după cum am învăţat, „Orice lucru care merită făcut, merită făcut chiar şi prost!"

Aşa cum se întîmplă în viaţă, în scurt timp am stat lîngă unchiul Julius la o întrunire de familie şi cuvintele mi-au venit firesc. El le-a primit cu bucurie, fără să fie stînjenit. Sub efectul sentimentelor din seara respectivă, m-am dus acasă, am scris o poezie şi i-am trimis-o. Mi s-a spus mai tîrziu că în fiecare zi pînă cînd a murit, trei săptămîni mai tîrziu. unchiul meu a cerut să-i fie citită poezia aceea.

Rezumat

Complimentele convenţionale îmbracă adesea forma judecăţilor – chiar dacă sînt pozitive – şi sînt uneori făcute pentru a manipula comportamentul celorlalţi. CNV încurajează exprimarea aprecierii doar pentru a sărbători ceva. Amintim (1) acţiunea

care a contribuit la starea noastră de bine, (2) nevoia care ne-a fost satisfăcută şi (3) sentimentul de plăcere rezultat.

Cînd primim aprecieri exprimate astfel, o putem face fără un sentiment de superioritate sau de falsă modestie, bucurîndu-ne împreună cu persoana care oferă aprecierea.

L-am întrebat odată pe unehiul Julius cum şi-a dezvoltat capacitatea remarcabilă de a dărui cu compasiune. El a părut onorat de întrebarea mea şi a reflectat înainte de a răspunde. „Am fost binecuvîntat cu profesori buni.” Cînd l-am întrebat care au fost aceştia, şi-a amintit: „Bunica ta a fost cel mai bun profesor pe care l-am avut. Tu ai trăit cu ea cînd era deja bolnavă, aşa că nu ştii cum a fost de fapt. De exemplu, ţi-a povestit vreodată mama ta de perioada din timpul recesiunii cînd a adus un croitor împreună cu soţia şi cei doi copii ai lui să locuiască la ea trei ani de zile, după ce şi-au pierdut casa şi afacerea?” îmi aminteam bine povestea. Mă impresionase puternic prima oară cînd mi-o spusese mama, pentru că nu puteam înţelege unde mai găsise bunica mea loc pentru familia croitorului, cînd creştea deja nouă copii într-o casă modestă!

Unchiul Julius a evocat compasiunea bunicii mele în alte cîteva povestiri pe care le auzisem în copilărie. Apoi a spus: „Sigur ţi-a povestit mama ta despre Iisus.”

„Despre cine?"

„Iisus. ”

„Nu, nu mi-a povestit niciodată despre Iisus."

Povestea despre Iisus a fost ultimul dar preţios pe care l-am primit de la unchiul meu înainte să moară. E o povestire adevărată despre un bărbat care a venit la uşa bunicii mele şi a cerut de mîncare. Nu era ceva neobişnuit. Deşi bunica era foarte săracă, întregul cartier ştia că dădea de mîncare tuturor celor care băteau la uşa ei. Bărbatul avea barbă şi

părul negru, lung şi încîlcit; hainele îi erau zdrenţuite şi purta la gît o cruce făcută din două rămurele legate cu sfoară. Bunica l-a invitat în bucătărie să-i dea de mîncare, iar în timp ce el mînca, l-a întrebat cum îl cheamă.

„Numele meu e lisus", a răspuns el.

„Mai ai vreun nume?'', s-a interesat ea.

„Sînt lisus Domnul.'' (Bunica mea nu cunoştea foarte bine limba engleză. Alt unchi, Isidor, mi-a povestit ulterior că el intrase în bucătărie în timp ce bărbatul mînca şi bunica l-a prezentat pe străin drept „Domnul lisus''.)

în timp ce străinul mînca, bunica l-a întrebat unde locuia. ‚JVw *am casă. ”*

„ Unde o să stai peste noapte? E frig. ”

„Nu ştiu. ”

„ Vrei să stai aici?", l-a invitat ea.

A stat şapte ani.

în tot ce ţine de Comunicarea Nonviolentă, bunica mea avea un talent înnăscut. Nu s-a gîndit ce „era” acel om. Dacă s-ar fi gîndit. probabil că l-ar fi considerat nebun şi l-ar fi alungat. Dar nu, ea se gîndea la ce simt oamenii şi ce nevoi au. Dacă le e foame, dă-le de mîncare. Dacă nu au un acoperiş deasupra capului, oferă-le un loc unde sa doarmă.

Bunica iubea dansul, iar mama îşi aminteşte că spunea adesea: „Nu merge cînd poţi dansa.” De aceea voi încheia această carte despre un limbaj al compasiunii cu un cîntec despre bunica mea, care a vorbit şi a trăit limbajul Comunicării Nonviolente.

într-o zi, un om pe nume lisus la uşa bunicii mele a bătut.
A cerut puţină mîncare, ea i-a oferit mai mult.

A spus că era Domnul lisus; ea n-a verificat la Vatican.
A rămas mai mulţi ani, ca mulţi alţii fără adăpost.

în felul ei evreiesc
m-a învăţat ce a avut lisus de spus, în acest fel nepreţuit
m-a învăţat ce a avut lisus de spus.

Şi anume: „Hrăniţi-i pe flămînzi, îngrijiţi-i pe bolnavi, apoi odihniţi-vă.
Nu mergeţi cînd puteţi dansa;
faceţi din casa voastră un cuib primitor."

în felul ei evreiesc
m-a învăţat ce a avut lisus de spus, în felul ei nepreţuit
m-a învăţat ce a avut lisus de spus.

Alinsky. Saul D. Rules for radicals: *A Practical Primer for Realistic Radicals.* New York: Random House. 1971.
Becker. Ernest. *The Birth and Death of Meaning.* New York: Free Press. 1971.
Becker. Emest. 77ie *Revolution în Psychiatry: The New Understanding of Man.* New York: Free Press. 1964.
Benedict. Ruth. ..Synergy-Patterns of the Good Culture." *Psychology Today.* June 1970
Boserup. Anders $i Mack. Andrew. *War Without Weapons: Non-Violence în National Defence.* New York: Schocken. 1975
Bowles. Samuel $i Gintis. Herbert. *Schooling în Capitalist*

America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life. New York: Basic Books. 1976
Buber. Martin, *¡and Thout.* New York: Scribner. 1958
Craig, James $i Marguerite. *Synergic Power.* Berkeley. CA: Proactive Press. 1974
Dass. Ram. *The Only Dance There Is.* Harper & Row. 1974
Dass, Ram $i Bush. Mirabai. *Compassion în Action: Setting Out on the Path of Service.* New York: Bell Tower. 1992
Dass. Ram $i Gorman. Paul. *How Can I Help?: Stories and Reflections on Service.* New York. Knopf, 1985.
Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class în America.* New York: Vintage Books. 1971
Ellis. Albert. *A Guide to Rational Living.* Wilshire Book Co., 1961. Freire. Paulo. *Pedagogy of the Oppressed.* Herder and Herder. 1971. Fromm, Erich. *Escape from Freedom.* Holt. Rinehart & Winston. 1941.
Fromm. Erich. *The Art of Loving.* Harper & Row, 1956.
Gardner, Herb. ,.A Thousand Clowns" from *The Collected Plays.* Applause Books. 2000
Gendlin. Eugene. *Focusing.* Living Skills Media Center. Portland. OR. 1978.
Glenn, Michael $i Kunnes, Richard. *Repression or Revolution.* Harper and Row. 1973
Greenburg. Dan şi Jacobs. Marcia. *How to Make Yourself Miserable.* New York: Vintage Books, 1987.
Harvey. OJ. *Conceptual Systems and Personality Organization.* Harper & Row. 1961.
Hillesum. Etty. *A diary.* Jonathan Cape, 1983
Holt, John. *How Children Fail.* New York: Pitman, 1964
Humphreys. Christmas. *The* Wnv *of Action.* Penguin Books. 1960. Irwin, Robert. *Nonviolent Social Defense.* Harper & Row, 1962. Johnson, Wendell. *Living with Change.* New York: Harper and Row, 1972.
Katz, Michael. *Class. Bureaucracy and the Schools.* Preager text Publishers, editia a doua. 1975.

Katz. Michael, *School Reform: Past and Present.* Boston, Little. Brown & Co.. 1971.
Kaufmann. Walter. *Without Guilt and Justice.* New York: P.H. Wyden. 1973.
Keen. Sam. *To a Dancing God.* New York: Harper and Row. 1970.
Keen. Sam. *Hymns To An Unknown God: Awakening The Spirit În Everyday Life.* New York: Bantam Books. 1994.
Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs.* Volumele 1 & 2. New York: Norton, 1955.
Komfield, Jack. *A Path with Heart: A guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life.* New York: Bantam Books. 1993.
Kozol. Jonathan. *The Night is Dark and I Am Far from Home.* Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.
Kurtz, Emest $i Ketcham. Katherine. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories.* New York: Bantam Books. 1992.
Lyons, Gracie. *Constructive Criticism.* Oakland. CA: IRT Press. 1977.
Mager. Robert. *Preparing Instructional Objectives.* Fearon Pub.. 1962.
Maslow. Abraham. *Eupsychian Management.* Dorsey Press, 1965. Maslow. Abraham. *Toward a Psychology of Being.* Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.
McLaughlin. Corinne $i Davidson, Gordon. *Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out.* New York: Ballantine Boks, 1994.
Milgram. Stanley. *Obedience to Authority.* New York: Harper and Row, 1974.
Postman. Neil $i Weingartner, Charles. *Teaching as a Subversive Activity.* Delacorte, 1969.
Postman. Neil şi Weingartner, Charles. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around.* New York: Delta, <971.
Powell, John. *The Secret of Staying în Love.* Niles, IL:

Argus. 1974.
Powell, John. W/iv *Am 1 Afraid to Tell You Who I Am?* Niels. IL: Argus. 1976.
Putney. Snell. *The Conquest of Society.* Belmont. CA: Wadsworth.
1972.
Robben. John. *Coming to Mv Senses.* New York: Thomas Crowell.
1973.
Rogers. Carl. *Freedom to Learn.* Charles E. Merrill. 1969.
Rogers. Carl. *On Personal Power.* New York: Delacorte. 1977.
Rogers. Carl. ..Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Facsimil al unui discurs (inut la Institutul pentru Tehnologie din California, Pasadena, CA. 9 noiembrie 1964.
Rosenberg. Marshal. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence.* Seattle: Special Child Publications. 1972.
Ryan, William. *Blaming the Victim.* New York: Vintage Books, 1971. Scheff, Thomas. *Labeling Madness.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1975.
Schmookler. Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds that Drive Us to War.* New York: Bantam Books, 1988.
Sharp. Gene. *Social Power and Political Freedom.* Boston: Porter Sargent, 1980.
Steiner, Claude. *Scripts People Live.* Grove Press. 1974.
Szasz. Thomas. *Ideology and Insanity.* New York: Doubleday, 1970. Tagore. Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life.* Tucson: Omen Press, 1972.

Irides

A
Arendt. Hannah 39
Assailey, Nafez 239

B
Bebermeyer, Ruth
(cintece) 15.
21. 22. 47.96
Becker. Ernest 220. 248
Bemanos. George 41
Bryson. Kelly 160
Buber. Martin 125. 225.
248
Buechner. Frederick 45

C
Campbell. Joseph 135
Chardin. Teilhard de 218
Chuang-Tzu 124

E
Eichmann, Adolph 39, 181
Epictet 74

F
Fox, Julius 243

G
Gandhi, M.K. 11, 167
Gardner, Herb 167, 248
Greenberg, Dan 37, 38

H
Hammarskjöld, Dag 139

Harvey, O.J. 36, 249
Hillesum. Etty 18.249
Humphrey. Holley 126

I
lisus 245, 246, 247
Irwin. Robert 249

J
Johnson. Wendell 46. 249

K
Keen. Sam 234. 249
Krishnamurti 49
Kushner, Harold 126

M
May. Rollo 59
McIntire, Reba 61
Meir Golda 240

P
Powell, John 243, 250

R
Rogers, Carl 9, 149, 225,
250

W
Weil, Simone 125
Williamson, Marianne 240

'Despre, CNV

Comunicarea Nonviolentă (CNV) este o modalitate de interacţiune care facilitează fluxul comunicării pentru schimburi de informaţii şi rezolvarea neînţelegerilor în mod paşnic. Se concentrează asupra valorilor şi nevoilor general umane şi încurajează folosirea unui limbaj ce sporeşte bunăvoinţa şi nu generează resentimente.

Comunicarea Nonviolentă pleacă de la premisa că *îmbogăţirea viefii* este cea mai satisfăcătoare motivaţie a acţiunilor umane, spre deosebire de frică, învinovăţire sau ruşine. Pune accentul pe asumarea responsabilităţii alegerilor şi îmbunătăţirea calităţii relaţiilor ca scop prioritar. Este eficientă chiar şi atunci cînd persoanele implicate nu sînt familiarizate cu procesul.

Prin Comunicarea Nonviolentă vei înţelege că:

Orice acţiune este o încercare de a veni în întîmpinarea unor nevoi nesatisfăcute.

Satisfacerea nevoilor prin cooperare, nu prin competiţie, este mai sănătoasă pentru toată lumea.

Oamenilor le place să contribuie la starea de bine a celorlalţi atunci cînd o pot face de bunăvoie.

Prin Comunicarea Nonviolentă ai şansa:

Să clădeşti relaţii mai bune.

Să-ţi satisfaci nevoile în moduri care respectă

valorile tale şi valorile celorlalţi.
Să te vindeci de experienţele şi relaţiile dureroase din trecut.

Abilităţile de Comunicare Nonviolentă te vor ajuta:

Să depăşeşti sentimente de vină, ruşine, frică şi deprimare. Să transpui furia sau frustrarea în crearea de coaliţii şi în obţinerea de rezultate prin cooperare.
Să găseşti soluţii bazate pe siguranţă, respect reciproc şi consens.
Să satisfaci nevoile individuale, comunitare, ale familiei, şcolii şi societăţii în moduri care îmbogăţesc viaţa.

• Agasat	Furios	Pesimist
• Confuz	Iritat	Rezerv
• Copleşit	îngrijorat	Singur
• Deprimat	Jenat	Stînjenit
• Descurajat	Neajutorat	Trist
• Derutat	Nerăbdător	Tulburat
• Dezinteresat	Nervos	

Autonomie

- de a-ţi alege visurile, obiectivele, valorile
- de a-ţi alege un plan pentru împlinirea visurilor, obiectivelor, valorilor personale

Dezvoltarea/ Creativitate

Identităţi/ Incluziune

Celebrare

a genezei vieţii şi a visurilor împlinite a pierderilor: persoane dragi, visuri etc. (doliu)

Integritate

autenticitate creativitate respect de sine sens

Interdependenţă

acceptare apreciere apropiere asigurare căldură comuniune consideraţie contribuţie la îmbogăţirea vieţii (nevoia de a-şi exercita puterea oferind ceva ce contribuie la întreţinerea vieţii) empatie iubire încredere înţelegere onestitate (care ne permite să învăţăm din limitările noastre) respect siguranţă emoţională sprijin

Subzistenţă

adăpost aer apă atingere hrană mişcare, sport odihnă protecţie faţă de entităţi care periclitează viaţa: viruşi, bacterii, insecte, animale de pradă sex

Joc

distracţie rîs

Comuniune spirituală

frumuseţe armonie inspiraţie ordine pace

C iwt *pot folo^t procesul/ CNV*

Exprim onest ce trăiesc eu fără să acuz	Accept empatic ce trăieşti tu fără să aud acuzaţii sau critici
OBSERVAŢII	
Ce observ *(văd. aud. tini amintesc, tini reprezint, fără să evaluez)* care contribuie sau nu la starea mea de bine: *Cînd văd! aud...*	tu *(vezi. auzi, tti aminteşti, iii reprezinţi, fără să evaluezi)* care contribuie sau nu la starea ta de bine: *Cînd vezi/auzi...*
1. Ce observi	
SENTIMENTE	
2. Ce simt *(emoţie sau senzaţie, nu fiind)* în legătură cu ce observ:	*2.* Ce simţi *(emoţie sau senzaţie, nu fiind)* în legătură cu ce observi:
NEVOI	
3. Ce nevoie sau valoare *(nu o preferinţă sau o act iu ne specifică)* se află la originea sentimentelor mele:	3. Ce nevoie sau valoare *(nu o preferinţă sau o acţiune specifică)* se află la originea sentimentelor tale:
Cer clar acel lucru care mi-ar îmbogăţi viaţa, fără să emit	Accept empatic acel lucru care ţi-ar îmbogăţi viaţa, fără să
CERERI	

4. Acţiunile concrete care mi-ar plăcea să fie întreprinse: *„Eşti dispus*

4. Acţiunile concrete care ţi-ar plăcea să fie întreprinse: *„Ţi-ar plăcea să...?"* ***(Uneori renunţăm la asta cină oferim empatie)***

Mărturii/ CNV

„Comunicarea Nonviolentă este o metodă simplă, dar puternică de a comunica într-un mod care satisface nevoile ambelor părţi. Este una din cele mai utile cărţi pe care le veţi citi vreodată."

WILLIAM URY. coautor la cartea *Gettinu to Yes* şi autorul cărţii *The Third Side*

„Cartea lui Marshall Rosenberg *Comunicarea Nonviolentă: un limbaj al vieţii* este o lectură de bază pentru toţi cei care vor să-şi îmbunătăţească abilităţile de comunicare. Aplicarea conceptelor din carte îl va ajuta pe cititor să-i înţeleagă pe ceilalţi şi să interacţioneze într-un mod mai plin de iubire, compasiune şi mai lipsit de violenţă."

MARIANNE WILLIAMSON, autoarea cărţii *Everyday Grave.* preşedintele Alianţei pentru Renaştere Globală

„Limbajul extraordinar al Comunicării Nonviolente schimbă modul în care părinţii interacţionează cu copiii, profesorii cu elevii, felul în care intrăm în relaţie unii cu alţii şi chiar cu noi înşine. Iar cel mai important aspect e acela că, o dată ce studiem CNV, nu putem ignora potenţialul de transformare existent în orice relaţie dificilă – dacă sîntem dispuşi să depunem efort pentru a comunica cu abilitate şi empatie."

BERNIE GLASSMAN. preşedinte şi cofondator al Comunităţii pentru Pace

„Comunicarea Nonviolentă este un instrument puternic ce poate fi pus în slujba păcii şi a parteneriatelor. Ne arată cum să ascultăm empatie şi să ne comunicăm sentimentele şi nevoile autentice. Marshall Rosenberg are un talent deosebit de a dezvolta şi forma abilităţi practice extrem de necesare pentru crearea unei lumi mai puţin violente şi mai pline de afecţiune."

R1ANE EISLER. autoarea cărţilor *The Chalice and The Blade, Tomorrow's Children* şi *The Power of Partnership*

„ Marshall Rosenberg ne oferă cele mai eficiente instrumente pentru a ne menţine sănătatea şi relaţiile. Comunicarea Non- violentă pune în legătură un suflet cu altul, ducînd la vindecare. Este elementul care lipseşte din ceea ce facem.”

DEEPAK CHOPRA. autorul cărţii *Ageless Body. Timeless Mind*

„Cred că principiile şi tehnicile din această carte pot schimba efectiv lumea, dar. mai important, ne pot schimba calitatea vieţii alături de soţie, copii, vecini, colegi şi de toţi cei cu care intrăm în contact. Nu am cuvinte pentru a o recomanda atît de călduros pe cît mi-aş dori."

Dr. JOHN GRAY. autorul cărţii *Bărbaţii sini de pe Mărie, femeile de pe Venus*

„ Rosenberg începe cu o întrebare: ce anume se întîmplă atunci cînd pierdem contactul cu compasiunea din noi şi ajungem să ne comportăm violent şi exploatator? El susţine cîteva idei

interesante: că justificările şi complimentele funcţionează în cadrul unui sistem opresiv; că recompensele sînt la fel de nocive ca pedepsele; că omorul e soluţia cea mai simplă. Distincţia pe care o face între folosirea forţei în scop protector şi folosirea ei în scop punitiv – şi modul cum ne dăm seama cînd e necesară forţa – ar trebui să fie lectură obligatorie pentru cei implicaţi în politica externă sau în munca de poliţie. Îndemnînd la forma supremă de responsabilitate – şi vulnerabilitate – nu e de mirare că Rosenberg a primit foarte puţină atenţie din partea presei şi a marelui public. Bine scrisă şi concepută, această carte e accesibilă şi uşor de citit."

D KILLIAN. *Cleveland Free Times*

„Să schimbi felul în care funcţionează lumea sună descurajam, dar Comunicarea Nonviolentă ne ajută să ne eliberam de vechile tipare de violentă."

FRANCIS LEFKOWITZ. Bodv <4 *Söul*

..Mesajul deosebit al lui Marshall oferă profesorilor cîţiva paşi uşori pentru o comunicare paşnică şi o nouă modalitate de lucru cu copiii şi părinţii."

BARBARA MOFFITT, director executiv al
Centrului National pentru Pedagogii
Montessori

„Am trăit momente traumatizante iar şi iar, momente de frică şi panică, neînţelegere, frustrări, dezamăgiri şi nedreptăţi de tot felul, fără nici o speranţă de a scăpa. Cei care au participat la cursul lui Marshall Rosenberg au o dorinţă puternică să folosească CNV ca alternativă paşnică pentru a pune capăt acestui interminabil conflict din Rwanda."

THEODORE NY1LIDANDI. Ministerul de Externe din Rwanda – Kigali. Rwanda

Despre- autor

MARSHALL B. ROSENBERG este fondatorul şi directorul serviciilor de educaţie al Centrului pentru Comunicare Nonviolcntă (CNVC).

Crescînd într-un cartier turbulent din Detroit, dr. Rosenberg a dezvoltat un interes puternic pentru noi forme de comunicare menite să ofere variante paşnice la violenţa pe care a întîlnit-o. Acest interes s-a materializat într-un doctorat în psihologie clinică la Universitatea din Wisconsin, obţinut în 1961. Experienţa ulterioară de viaţă şi studiul religiilor comparate l-au motivat să dezvolte Comunicarea Nonviolentă (CNV).

Dr. Rosenberg a folosit prima oară CNV în proiecte finanţate de statul american pentru formarea de abilităţi de mediere şi comunicare în anii '60. A fondat Centrul pentru Comunicare Nonviolentă (CNVC) în 1984. De atunci. CNVC a devenit o organizaţie nonprofit internaţională cu peste o sută de traineri. Aceştia oferă programe de formare în treizeci de ţări în America de Nord şi de Sud. Europa. Asia. Orientul Mijlociu şi Africa şi susţin seminare pentru cadre didactice, consilieri, părinţi, cadre medicale, mediatori, manageri din societăţi comerciale, deţinuţi şi gardieni din penitenciare, poliţişti, cadre militare, clerici şi funcţionari publici.

Dr. Rosenberg a iniţiat programe de instaurare a păcii în zone măcinate de război, printre care Rwanda, Burundi. Nigeria. Malaiezia. Indonezia. Sri Lanka. Sierra Leone. Orientul Mijlociu. Columbia. Serbia. Croaţia şi Irlanda de Nord. Finanţată de UNESCO, echipa CNVC din Iugoslavia a instruit zeci de mii de elevi şi profesori. Guvernul israelian a recunoscut oficial CNV şi oferă

acum cursuri în sute de şcoli din tară.

Dr. Rosenberg locuieşte în prezent în Wasserfallenhof. Elveţia, şi călătoreşte regulat pentru a susţine cursuri de CNV şi pentru a media conflicte.

IMPRIMERIA

ELENA FRANCISC
PUBLISHING
Tel.: 0741 315 955
E-mail: office@efpublishing.ro
www.efpublishing.ro

Cuprinsul cărţii „Comunicarea nonviolentă“:

- Mulţumiri ... 9

Prefaţă la ediţia originală ... 11
Introducere ... 17

Capitolul 1. Dăruirea din inimă – Inima Comunicării Nonviolente ... 17 (05)
Introducere ... 17
O modalitate de a ne concentra atenţia ... 19
Procesul CNV ... 23
Aplicarea CNV în viaţa şi în lumea noastră ... 25 Rezumat ... 29
CNV în acţiune: "Criminal, asasin, ucigaş de copii!" ... 30

Capitolul 2. Comunicarea care blochează compasiunea ... 33 (13)
Judecăţile moralizatoare ... 33
Comparaţiile ... 37
Negarea responsabilităţii ... 38
Alte forme de comunicare alienantă ... 42
Rezumat ... 44

Capitolul 3. Observare fără evaluare ... 45 (19)
Suprema formă a inteligenţei umane ... 49
Distingerea observaţiilor de evaluări ... 51
Rezumat ... 53
CNV în acţiune: "Cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat vreodată" ... 53
Exerciţiul 1: Observaţie sau evaluare? ... 55

Capitolul 4. Identificarea şi exprimarea sentimentelor ... 59 (26)
Preţul mare al sentimentelor neexprimate ... 59
Sentimente versus non-sentimente ... 64
Însuşirea unui vocabular pentru sentimente ... 67
Rezumat ... 70
Exerciţiul 2: Exprimarea sentimentelor ... 71

Capitolul 5. Asumarea responsabilităţii pentru sentimentele noastre ... 74 (34)
Primirea unui mesaj negativ: patru opţiuni ... 74
Nevoile aflate la baza sentimentelor noastre ... 78
Durerea rezultată din exprimarea nevoilor versus durerea rezultată din neexprimarea nevoilor ... 82
De la sclavia emoţională la eliberarea emoţională ... 84

Rezumat ... 88
CNV în acţiune: "Aduceţi înapoi stigmatul nelegitimităţii!" ... 89
Exerciţiul 3: Recunoaşterea nevoilor ... 93

Capitolul 6. Cum cerem lucruri care ne-ar îmbogăţi viaţa ... 96 (45)
Folosind un limbaj afirmativ (centrat pe acţiuni) ... 96
Formularea conştientă a cererilor ... 103
Redarea mesajului ... 105
Solicitarea onestităţii ... 107
Cererile adresate unui grup ... 108
Cereri versus pretenţii ... 111
Precizarea obiectivului atunci cînd facem o cerere ... 114
Rezumat ... 118
CNV în acţiune: Exprimarea temerilor generate de faptul că cel mai bun prieten fumează ... 119
Exerciţiul 4: Exprimarea unei cereri ... 121

Capitolul 7. Cum acceptăm cu empatie ... 124 (59)
Prezenţa: Nu face nimic, fii prezent ... 124
Ascultarea sentimentelor şi nevoilor ... 128
Parafrazarea ... 130
Menţinerea empatiei ... 137
Cînd suferinţa ne blochează capacitatea de a empatiza ... 139
Rezumat ... 141
CNV în acţiune: O soţie se apropie de soţul ei aflat pe moarte ... 141 Exerciţiul 5: Să diferenţiem răspunsurile empatice de răspunsurile lipsite de empatie ... 145

Capitolul 8. Puterea empatiei ... 149 (71)
Empatia care vindecă ... 149
Empatia şi capacitatea de a fi vulnerabil ... 152
Folosirea empatiei pentru a dezamorsa pericolul ... 154
Empatia cînd cineva spune "Nu!" ... 159
Cum folosim empatia pentru a însufleţi o conversaţie anostă ... 160
Empatia faţă de tăcere ... 162
Rezumat ... 166

Capitolul 9. Contactul plin de compasiune cu noi înşine ... 167 (80)
Să ne amintim unicitatea fiinţei noastre ... 167
Cum ne evaluăm cînd n-am fost tocmai perfecţi ... 168
Traducerea judecăţilor de sine şi a pretenţiilor interioare ... 170

Doliul în CNV ... 171
Iertarea de sine ... 173
Lecţia costumului cu buline ... 174
"Totul trebuie să fie joc!" ... 176
Să transformăm "trebuie să..." în "aleg să..." ... 177
Conştientizarea energiei din spatele acţiunilor noastre ... 179
Rezumat ... 182

Capitolul 10. Exprimarea deplină a furiei ... 183 (88)
Să facem distincţia între stimul şi cauză ... 184
Orice furie are un focar care sprijină viaţa ... 187
Stimul versus cauză: implicaţii practice ... 189
Patru paşi în exprimarea furiei ... 193
Să oferim mai întîi empatie ... 194
Să ne acordăm timp ... 198
Rezumat ... 200
CNV în acţiune: Un părinte şi un adolescent dialoghează despre o situaţie foarte periculoasă ... 200

Capitolul 11. Folosirea forţei pentru a proteja ... 206 (100)
Cînd folosirea forţei este inevitabilă ... 206
Raţiunile din spatele folosirii forţei ... 206
Tipuri de forţă punitivă ... 208
Preţul pedepsei ... 210
Două întrebări care dezvăluie limitele pedepsei ... 211
Folosirea forţei în scop protector în şcoli ... 212
Rezumat ... 217

Capitolul 12. Cum ne eliberăm şi cum îi consiliem pe ceilalţi ... 219 (106)
Să ne eliberăm de vechile obiceiuri ... 219
Să ne rezolvăm conflictele interioare ... 220
Să avem grijă de mediul nostru interior ... 222
Să înlocuim diagnosticele cu CNV ... 225
Rezumat ... 230
CNV în acţiune: Gestionarea resentimentelor şi a judecăţilor asupra propriei persoane ... 230

Capitolul 13. Exprimarea aprecierii în Comunicarea Nonviolentă ... 235 (114)
Intenţia din spatele aprecierii ... 235
Cele trei componente ale aprecierii ... 236
Cum primim aprecierea ... 238
Setea de apreciere ... 241
Să depăşim jena de a ne exprima aprecierea ... 243
Rezumat ... 244

Epilog ... 245
Bibliografie ... 248
Index ... 251
Note ... 252
Despre CNV ... 255
Cîteva sentimente şi nevoi de bază pe care le avem cu toţii ... 257
Cum pot folosi procesul CNV ... 259
Mărturii despre CNV ... 260
Despre autor ... 263